IBRAHIM EL DEEB

ابراهيم الديب



المحاور المحترف

آداب ومهارات



المحاور المحترف

«آداب ومهارات»



الطبعة الرابعة للناشر
١٤٢٩هـ - ٢٠٠٨م

رقم الإيداع:
٢٠٧٧٠/ ٢٠٠٤م

الترقيم الدولي:I.S.B.N
977 – 265 – 580 - 2

مركز السلام للتجهيز الفني
عبد الحميد عمر
٠١٠٦٩٦٢٦٤٧

مؤسسة أم القرى للترجمة والتوزيع

المنصورة ت : ٢٣١٠٢٢٢ / ٠٥٠
٢٣٦٢٦٣٤
٠١٠٥٧٢٥٢٢٢

البرنامج التدريبي
لتطوير حواراتنا
اليومية على أسس
من القرآن والسنة
والتجارب العملية
والنماذج الراشدة
من الإدارة الحديثة

٣٠ خلقًا ومبدأ
٢٠ مهارة
٣٣ تمرينًا وحالة عملية
٥١ نموذجًا توضيحيًا



المحاور المحترف
«آداب ومهارات»

إعداد وتأليف
إبراهيم الديب
مدير تخطيط وتدريب

الإهداء

إلى حبات القلوب في مشارق الأرض ومغاربها، الذين نتذكرهم عند الغروب في دعاء رابطة القلوب بين المؤمنين في مشارق الأرض ومغاربها وإن اختلفت دولنا ولغاتنا، ولكنها توحدت وتعولمت تحت راية لا إله إلا الله محمد رسول الله.

أحبكم في الله وتحبونني في الله تعالى حتى وإن لم تعرفوني بالاسم، ولم أعرفكم بالاسم، ولكني عرفتكم بنعمة الإسلام، ونعمة الإخوة في الله تعالى.

إليكم يا حبات القلوب حقا وصدقا؛ حتى نكون روحًا جديدة تسري في جسد هذه الأمة فيحييها بالقرآن، وتسعد الإنسانية على كافة عقائدها وطوائفها بنعمة الإسلام ورحمته وعدالته وبركة الإسلام.

إبراهيم الديب

المقدمة

- لما كانت حياتنا اليومية مجموعة من الحوارات المتتالية والمتنوعة؛ تبدأ بالحوار بين أفراد الأسرة الواحدة، ثم المجتمع، ثم زملاء العمل، ثم بين المجتمع والمجتمعات الأخرى، والدولة والدول الأخرى، والثقافة والثقافات الأخرى، خاصة في عالم أصبح - في ظل ثورة الاتصالات والفضائيات- أشبه بالقرية الصغيرة.

- وفي ظل ثقافة العولمة التي يحاول بها القوي أن يفرض سلطته وسطوته ومن ثَمَّ ثقافته على الشعوب الأخرى.

- ولما كان للحوار أهمية خاصة في أدوات المصلحين والمجددين ووسائلهم عبر صفحات التاريخ الإنساني، كان لا بد أن يكون لامتهان واحتراف الحوار أهمية خاصة، ونحن في سبيلنا لإعداد أنفسنا ومجتمعاتنا، وهي في سبيلها للنهوض بالإنسانية جمعاء من خلال مشروعنا الحضاري الإسلامي.

ونحن بهذا الجهد المتواضع، نأمل أن تعم وتسود ثقافة

الحوار بصيغته المحترفة التي بيَّنها القرآن الكريم واستخدمها رسول الله ﷺ في كل مراحل سيرته العطرة. وأن تكون ثقافة الحوار أحد الأهداف في مناهجنا التربوية على كافة المستويات والمراحل السنية المختلفة؛ حتى ينشأ جيل من المحترفين للحوار فيما بينهم وبين أنفسهم، ومع غيرهم من المجتمعات والثقافات والحضارات، ونحن بذلك ننشد إعداد أنفسنا لنكون مؤهلين للتمازج الحضاري مع الحضارات الأخرى لخدمة الإنسانية جمعاء ﴿**وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلاَّ رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ**﴾.

التمازج الذي يحقق البناء الروحي والأخلاقي مع البناء المادي دونما إفراط أو تفريط في أي منها، فتستقيم الحياة كما أراد الله تعالى لها.

وقد حرصت في إعدادي لهذه المادة العلمية التدريبية أن أحقق التمازج الحقيقي النافع -إن شاء الله تعالى- بين أخلاق وآداب وأسس الحوار في تراثنا الإسلامي الأصيل، وبين مهارات الحوار في الثقافة العربية الحديثة بما لا يتناقض مع عقيدة الإسلام وروحه.

منهاج الكتاب (البرنامج التدريبي)

تحقيقًا لسهولة ويسر التناول، قمت بتناول الموضوعات بأسلوب تدريبي مميز من خلال عرض المادة العلمية النظرية ثم

تناول المعارف والمهارات في شكل حالات عملية وتمارين يقـوم المتدرب (القارئ) بحلها ثم مراجعه اجابتها في نهاية الكتاب.

مما يجعل من البرنامج وسيلة للتدريب الذاتي التفاعلي.

كذلك يمكن تناوله في شكل دورة تدريبية لعـدد مجمـع مـن المتدربين حيث تتوفر أركان الدورة الثلاثة (المادة العلمية- المادة التدريبية - دليل المدرب) .

والله من وراء القصد، وهو يهدي السبيل.

إبراهيم الديب

الأهداف السلوكية

١- تكوين اتجاه وميل عقلي ووجداني إلى أهمية الحوار وضرورته في حياتنا وممارساتنا اليومية بمختلف تعاملاتنا.
(مع أفراد العائلة – في المدرسة والجامعة – في العمل – في الشارع – على الهاتف ...)

٢- الاهتمام بالرأي الآخر وحسن الاستماع له واحترامه، والقابلية والاستعداد لتغيير وتطوير الأفكار والآراء.

٣- الالتزام بالآداب الأساسية للتحاور مع الآخرين، بغض النظر عن سنه أو مكانته أو قدراته.

٤- نشر ودعم ثقافة التحاور بين الأفراد، والارتقاء في ممارسته من خلال اكتساب الآداب والمبادئ الأساسية له، والتدريب على المهارات الحوارية المختلفة.

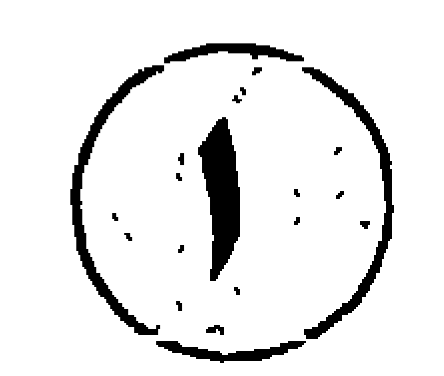
٥- توفير الكثير من الوقت والجهد والتكلفة من خلال اعتماد منهاج الحوار كوسيلة أساسية للتواصل بين الأفراد، وحل المشكلات والنزاعات والصراعات بين الأفراد.

٦- اعتماد وتوثيق منهاج الحوار كأداة ووسيلة أساسية للتربية والتأهيل والإصلاح والدعوة والتواصل والانفتاح على الآخر في ظل ثقافة العولمة.

الأوزان النسبية
لأهمية موضوعات البرنامج

م	اسم الموضوع	الوزن النسبي رأي المؤلف	الوزن النسبي رأي القارئ قبل القراءة	الوزن النسبي بعد القراءة
١	ماهية الحوار	٥٪		
٢	لماذا الحوار؟	١٠٪		
٣	الأشكال المختلفة للحوار	٢,٥٪		
٤	أنواع الحوار	٢,٥٪		
٥	آداب الحوار	٢٥٪		
٦	مهارات المحاور المحترف	٤٥٪		
٧	مشاكل الحوار	١٠٪		
	الإجمالي	١٠٠٪		

* * *



استبانة

تعرف على واقعك الشخصي

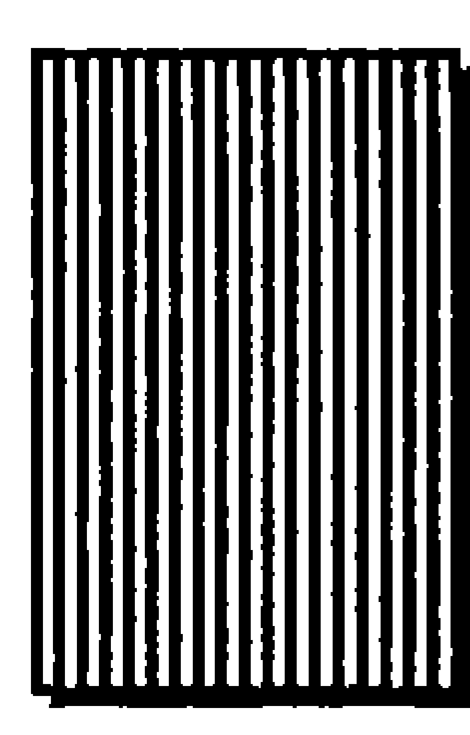
	م	أبدا ١	أحيانا ٢	غالبا ٣
أهتم وأبذل مجهودًا في التركيز مع أي شخص أحدثه؛ حتى أحسن فهم ما يقوله.	١			
أحرص على إشعار المتحدث بإنصاتي واهتمامي بما يقول.	٢			
لدي قدرة عالية على صرف أي مشتات لذهني أثناء الاتصال مع الآخرين.	٣			
لدي قناعة أكيدة لا شك فيها بأن الانتصار في الحوار يعني النجاح في كسب حُبٍّ ووُدٍّ وتأييد الطرف الآخر.	٤			
تعرضي للنقد أو الاتهام أو التجريح أمر عادي، وأتقبله بروح طيبة.	٥			
الأهم عندي هو حقيقة الموضوع وليس الشكل الخارجي.	٦			
لا أحب الاسترسال والمقدمات، وأفضِّل الدخول المباشر في الموضوع.	٧			
أجتهد في تحديد نقاط الاتفاق مع المحاور؛	٨			

	م	أبداً ١	أحياناً ٢	غالباً ٣
لأعمل على تنميتها.				
نقاط الخلاف أُفَضِل تأجيلها إلى حين مناقشتها وذوبانها تلقائيا.	٩			
غالبا ما يتخلل حديثي شيء منْ الدعابة والملاطفة.	١٠			
يتسم حواري دائما بالهدوء في بدايته ووسطه ونهايته.	١١			
أحرص على عدم توجيه أي انتقادات أو اتهامات إلى الطرف الآخر.	١٢			
عند شعوري بالملل من حديث الطرف الآخر، أجتهد ألا يظهر ذلك عليَّ.	١٣			
عادة أسجل النقاط الأساسية، ثم الفرعية منها، والأمثلة المهمة.	١٤			
الأدلة الضعيفة لا آخذ بها إلا بعد الأدلة القوية.	١٥			
أحرص على ألا أقوم بعملين في وقت واحد؛ خاصة أثناء الحوار.	١٦			
أتوجه في جلوسي دائما إلى المتحدث، مع تركيز النظر عليه والاهتمام بما يقول.	١٧			

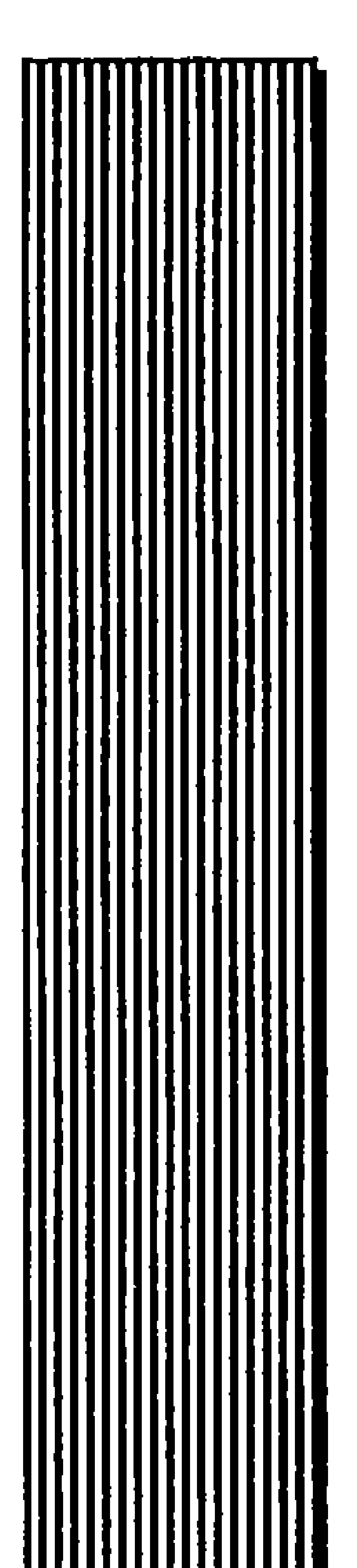
غالبا	أحيانا	أبدا	م	
٣	٢	١		
			١٨	أخطاء الطرف الآخر أغضُّ الطرف عنها؛ حرصا على سلامة العلاقة به.
			١٩	لدي مستوى خطاب متغير لكل مستوى على حدة.
			٢٠	أتحرى دائما استخدام المصطلحات السهلة البسيطة.
			٢١	أتعامل مع كل حوار على حدة دونما تأثر بالخلفيات السابقة.
			٢٢	أفضل الاستماع أكثر من التحدث.
			٢٣	لا أتلكأ في الاعتراف بالخطأ، وأشكر الطرف الآخر على جودة رأيه.

- لا تنشغل كثيرا بالدرجات ونتيجة الاستبانة، فقط انشغل بحقائقها وما فيها من أسس ومهارات للحوار.

- الأمر أسهل مما تتخيل؛ فقط كن حريصا على التعلم وامتلاك هذه المهارات «إنما العلم بالتعلم، والحلم بالتحلم، ومن يتحرَّ الخير يعطه».



الفصل الأول



١ـ ماهية الحوار.

٢ـ الخلاف والاختلاف.

٣ـ لماذا الحوار؟

٤ـ الأشكال المختلفة للحوار.

٥ـ أنواع الحوار.

ماهية الحوار

الحوار من أبرز الأساليب الحكيمة والبليغة في الإيصال والتواصل بين الأفراد والمجتمعات والشعوب المختلفة. ويهدف إلى إفصاح كل طرف عما لديه من أفكار وآراء ليتم مناقشتها، والوصول إلى الحق عن اقتناع عقلي، وارتياح نفسي، واطمئنان وجداني، يجعل صاحبه يعيش حياته وهو ثابت وآمن به، ثباتا لا ينازعه ريب، ولا يخالطه شك، ولا يحوم حوله وهم؛ بشرط توافر جو ومناخ من الحرية والأمان لكل الأفراد.

ويمتاز أسلوب الحوار والجدال في القرآن الكريم باتساع دائرته، ووضوح قضاياه، وشموله، ولعل من الأدلة على ذلك، أن مادة (القول) وما اشتق منها كقال، ويقول، وقل، وقالوا، ويقولون، وقولوا.... إلخ[١]، والتي تدل على التحاور والجدال والمناقشة والمراجعة بين الناس قد تكررت في القرآن الكريم أكثر من ألف وسبعمائة مرة.[٢]

فهناك حوارات:

١- بين الخالق -عز وجل- ومخلوقاته من رسله الكرام.

---

(١) أدب الحوار في الإسلام، فضيلة شيخ الأزهر محمد سيد طنطاوي.
(٢) المعجم المفهرس لألفاظ القرآن الكريم.

٢- بين الخالق -عز وجل- ومخلوقاته من الملائكة المقربين.

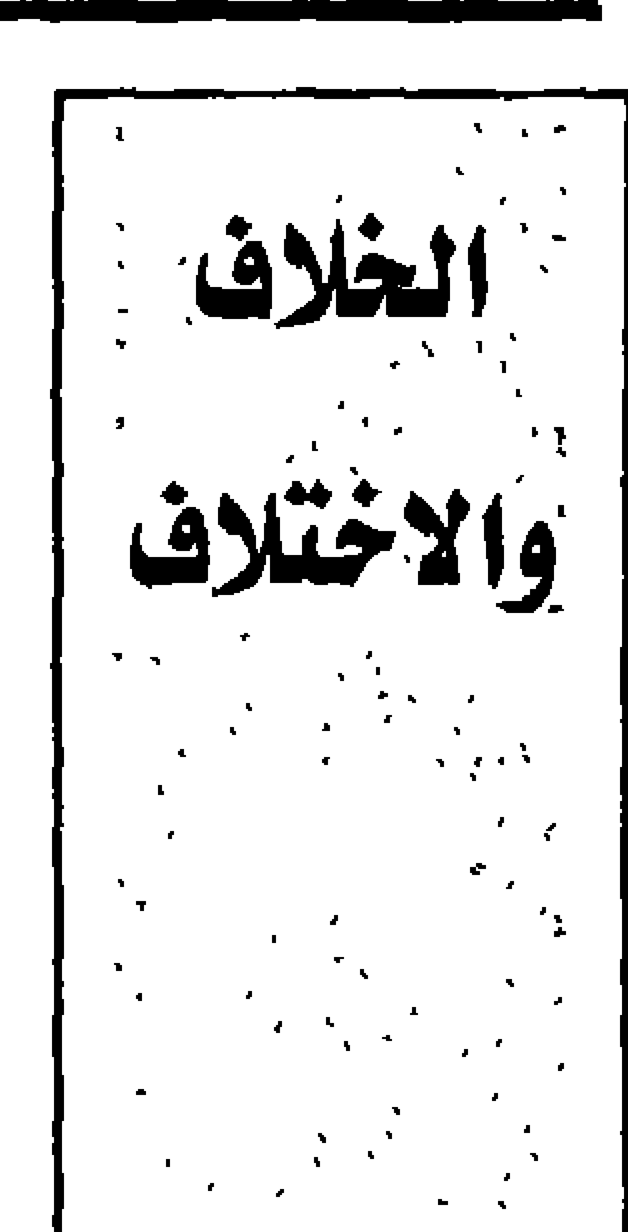
٣- بين الخالق -عز وجل- والشيطان الرجيم.

٤- وبين الأنبياء وأقوامهم.

٥- وبين الأخيار والأشرار.

٦- وبين الأخيار فيما بينهم.

تذكر أن: المحاور الجيد لا بد أن يكون مستمعا ومنصتا جيدا



الخلاف هو:

الاختلاف في الآراء، والذي يمتد إلى المشاحنة والتنافر وربما العراك، وهو مذموم ومنهي عنه.

الاختلاف هو:

سنة من سنن الله -تعالى- في خلقه ﴿وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلاَ يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ.إِلاَّ مَن رَّحِمَ رَبُّكَ وَلِذَلِكَ خَلَقَهُمْ﴾ [هود:١١٨، ١١٩].

ورحمة ربك التي وسعت كل شيء شملتهم، ما دام اختلافهم من أجل الوصول إلى الحقيقة.

والاختلاف في حقيقته لا يعني الخلاف ما دمنا نبتغي منه الوصول للحقيقة، ولأفضل النتائج الممكنة، ولم يصل إلى حد التعصب للرأي أو الشقاق والتشاحن.

أسباب الاختلاف في الرؤى والأفكار والاتجاهات والميول والآراء.

١- عدم وضوح الرؤية لموضوع من كل جوانبه؛ فالكل يدرك الموضوع من الزاوية التي ينظر إليها، وربما ينظر أحدهم من زاويتين أو أكثر، وربما ينظر من هو أوسعهم رؤية للموضوع من جميع زواياه.

يقول أحد الحكماء: «إن الحق لم يصبه الناس من كل وجوهه، ولم يخطئوه من كل وجوهه، بل أصاب بعضهم جهة منه، وأصاب آخرون جهة أخرى».

٢- التقوقع والتصلب والانكماش والانغلاق والتخلف عن ركب التطور والتغيير.

٣- التعصب للرأي، ربما لحرص على منفعة خاصة أو لهوى ما.

٤- تفاوت العقول والأفهام، وبالتالي تفاوت واختلاف

مستوى الفهم والاستيعاب للقصة الواحدة.

٥- اختلاف الحالة النفسية والمزاجية والذهنية للفرد الواحد من فترة لأخرى وأثرها على طريقة ومستوى تفكيره، وبالتالي قد يدلي برأيه في قصة ما، وبعد وقت يدلي برأي آخر.

٦- اختلاف البيئات والأزمنة والمحاضن التربوية للأفراد والإنسان ابن بيئته الخاصة (الأسرة)، والعامة (المجتمع).

بيد أن

الاختلاف في ظل الحوار الهادئ الفاعل الهادف للوصول للحقيقة أمر محمود ومرغوب فيه؛ حيث إنه أفضل السبل لتجلية الحقائق، والوصول إلى أفضل النتائج الممكنة.



حاجتنا الماسة للحوار أفرادًا.. وأسرة.. ومؤسسة.. ومجتمعًا.. وحضارة وأمة.

١ـ **كسب حب الآخرين والتواصل معهم؛** فالمؤمن إلف مألوف، يحب ويتحبب إلى الناس من حوله. والحوار أهم أدوات التآلف والتحبب، وتكوين علاقات طيبة وقوية مع كل المحيطين به في المنزل والمدرسة والعمل.

٢ـ **أهم وسائل الاتصال والتأثير في الآخرين؛** حيث الاتصال المباشر المتبادل، الذي يحقق سرعة التفاهم ويضمن توصيل القيم وتجلية الحقائق أكثر وأفضل وأسرع من وسائل الاتصال والتأثير الأخرى غير المباشرة؛ مثل: (المحاضرة – الخطبة – التليفزيون – الكاسيت – الإنترنت – المقال ....).

٣ـ **الإصلاح بين الناس وإشاعة روح الحب والود** بما يحقق قوة وتماسك المجتمع، ويضمن السلام والأمن الاجتماعي؛ من خلال تقريب وجهات النظر والتفاهم والتنسيق المشترك.

«**وتعدل بين الاثنين صدقة**» البخاري ومسلم.

«لم يكذب من نمَّ بين اثنين ليصلح» أبو داود.

«من أصلح بين الناس أصلح الله أمره، وأعطاه بكل كلمة تكلم بها عتق رقبة، ورجع مغفورا له ما تقدم من ذنبه» الأصبهاني.

«ألا أخبركم بأفضل من درجة الصيام والصلاة؟ قالوا بلى: قال: إصلاح ذات البين، وإن فساد ذات البين هي الحالقة» أبو داود والترمذي.

٤ـ **تغيير اتجاهات وميول الآخرين من خلال إقناعهم** عقليًّا ووجدانيًّا بمفاهيم ومعان جديدة أو مغايرة لما يؤمنون به ويعتقدونه من خلال الحوار المتبادل القائم على الحجج والبراهين والأدلة المقنعة.

٥ـ **إجلاء الحقائق وإرشاد الناس لمصالحهم، وتعليمهم أمور دينهم:** بتفسير المبهم والمتشابه، وإبراز الحقائق، والرد على الشبهات.

٦ـ **الرد على الهجوم ورد الشبهات بأسلوب حضاري:** برد الهجوم بالحوار المقنع الهادف الذي يتناول هذه الشبهات بشكل موضوعي مركز، دونما البحث في أسباب ودوافع هذه الشبهات.

٧ـ **الحفاظ على الحقوق والمصالح؛** حيث إن الحوار هو الأداة

الرئيسية في التفاوض في كافة المجالات وعلى كافة المستويات.

٨ـ **حفظ وتوفير الوقت والجهد والمال والدماء**:فكم من نزاعات وحروب تم إخمادها ببعض الجلسات الحوارية والتفاوضية؛ حيث تتضح الرؤى والأهداف، ويسعى الطرفان للتقارب قدر المستطاع، وتهدئة النفوس الثائرة بالحوارات الهادفة الرائعة التي تؤلف القلوب وتحببها بعضها لبعض.

٩ـ **الارتقاء بالمستوى الحضاري في تعامل الأفراد مع بعضهم بعضًا**. واستخدام العقل واللسان أفضل بكثير وأرقى من استخدام اليد والسلاح، وحتى المكر والدهاء.

١٠ـ **كسب رضا الله تعالى ومحبته وصحبة نبيه ﷺ** : بالاهتداء بهدي القرآن في استخدام أسلوب الحوار، فلا عجب أن تجد معظم آيات القرآن حوارات متنوعة بين الله تعالى ورسوله ﷺ أو ملائكته أو الأنبياء مع أقوامهم أو حتى مع الكافرين أنفسهم.

وكذلك هدى نبي الرحمة محمد ﷺ الذي قدم للبشرية النموذج الأمثل للمحاور الماهر الذي يحنو على محاوره، ويأخذ به إلى نور الهدى برفق ولين ﴿وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ﴾.

الأشكال المختلفة للحوار

← الحوار مع الأهل [الأب والأم والإخوة والأبناء والأرحام].

← الحوار مع الجيران.

← الحوار مع الزملاء [في المدرسة والجامعة والعمل والنادي].

← الحوار مع العملاء [في المؤسسة والسوق].

← الحوار بين أصحاب المعتقد والفكر والاتجاه الواحد.

← الحوار مع أصحاب المعتقد والفكر والاتجاه المعاكس.

← الحوار المباشر.

← الحوار عبر الهاتف أو الإنترنت.

← الحوار الثنائي.

← الحوار متعدد الأطراف.

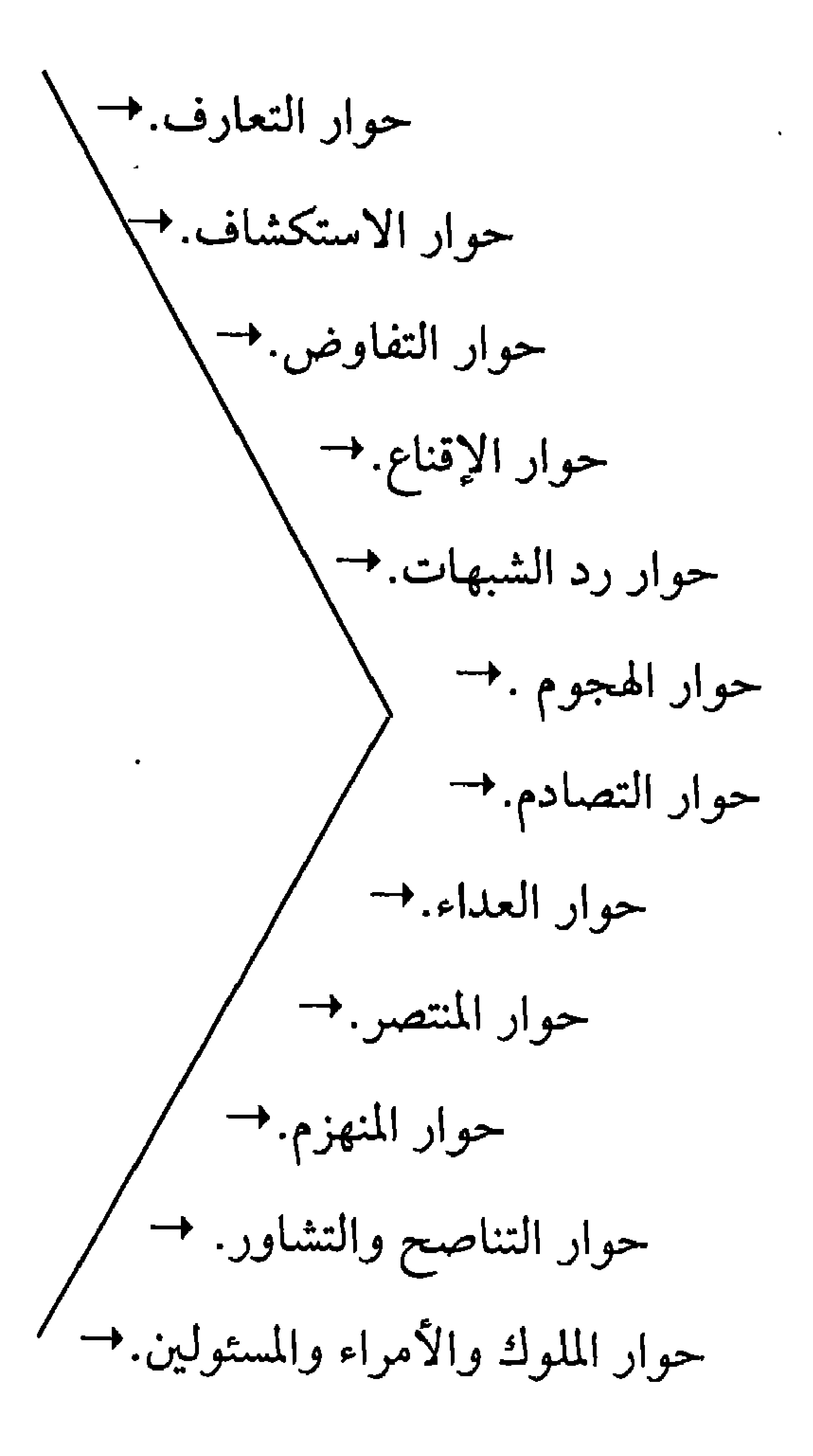
← الحوار التلقائي.

← الحوار المفتعل [المرتب والمعد له مسبقا].

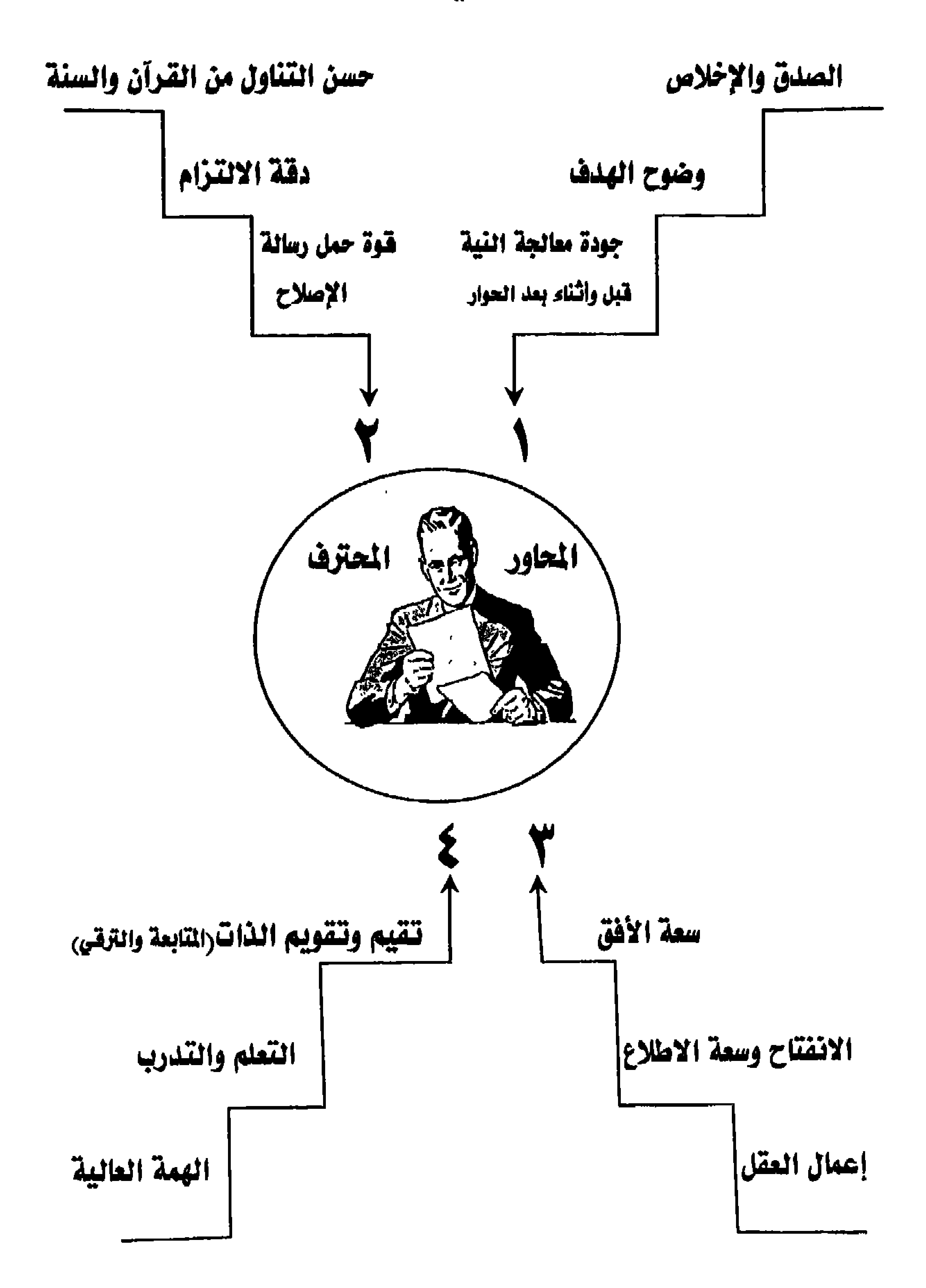
← الحوار الصامت [بالجوارح دونما اللسان].

← الحوار الناطق.

أنواع الحوار

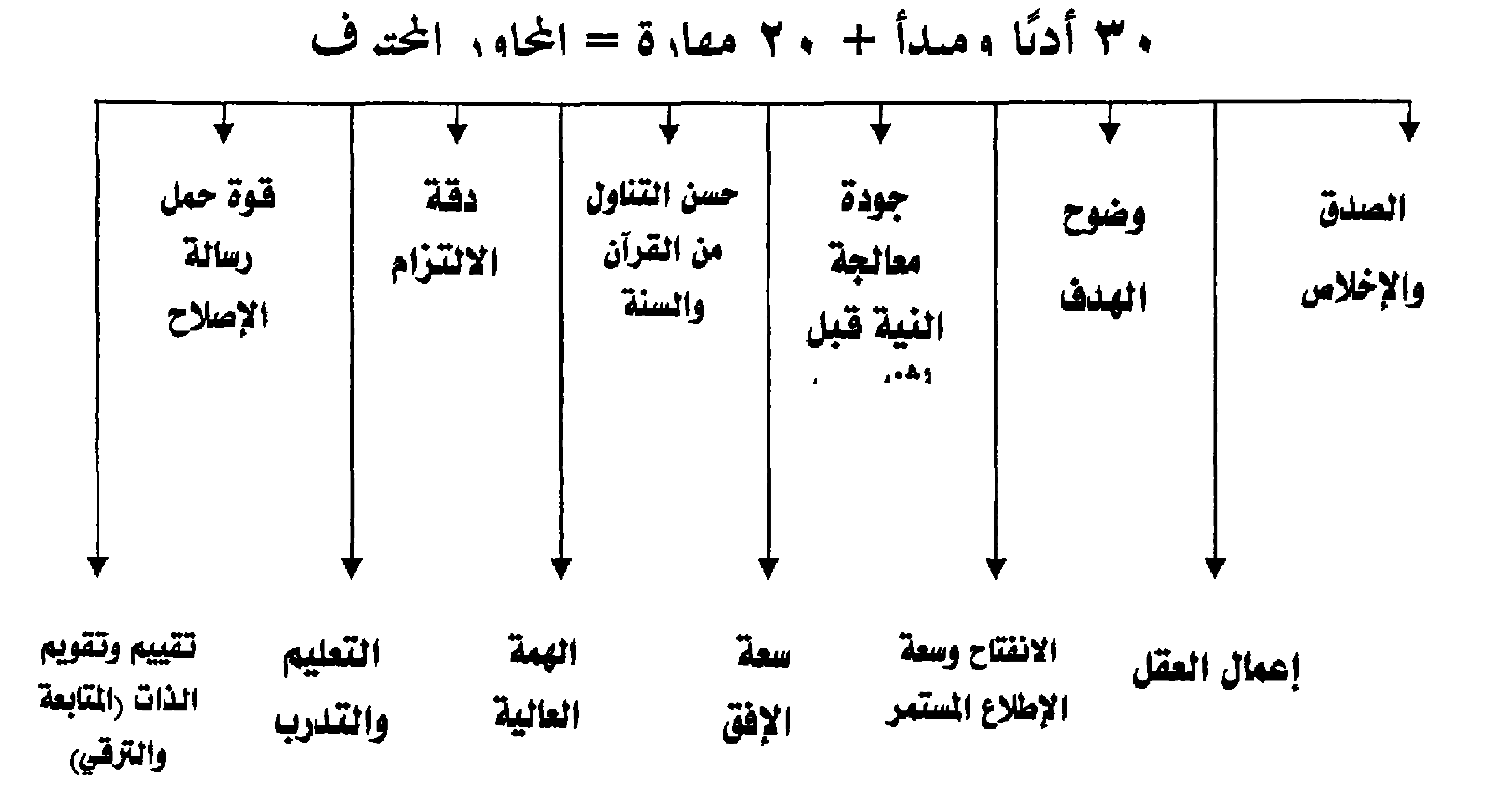


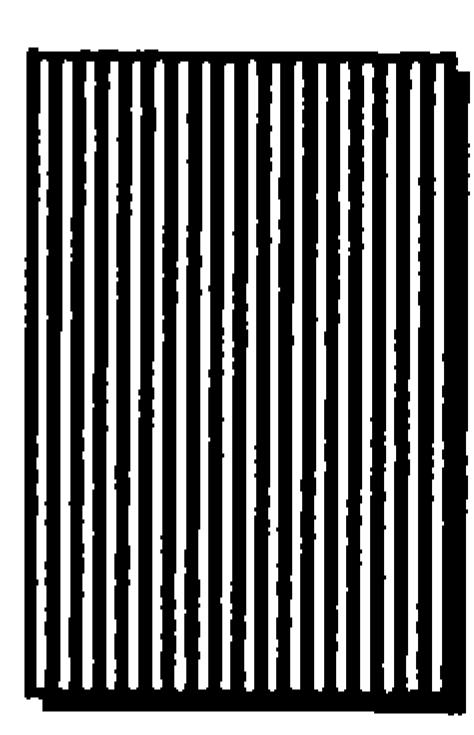
المقومات الأساسية في بناء المحاور المحترف



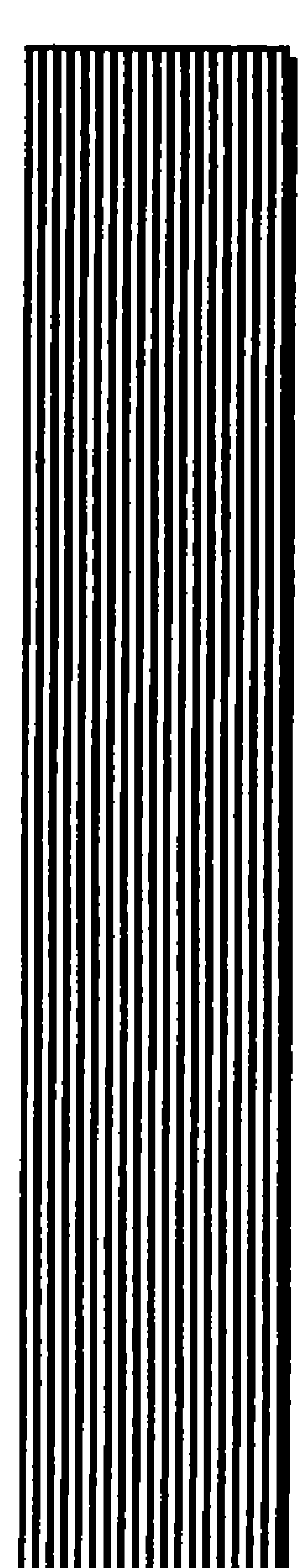
المقومات الأساسية في بناء المحاور المحترف

٣٠ أدبًا ومبدأ + ٢٠ مهارة = المحاور المحترف





الفصل الثاني



١ـ نماذج من الحوارات القرآنية.

٢ـ نماذج من حوارات الرسول ﷺ.

٣ـ نماذج حوارات من التراث.

٤ـ نماذج حوارات من الواقع.

نماذج من حوارات قرآنية

[١] حوار بين الرسل وأقوامهم

* ﴿وَاضْرِبْ لَهُم مَّثَلاً أَصْحَابَ الْقَرْيَةِ إِذْ جَاءَهَا الْمُرْسَلُونَ * إِذْ أَرْسَلْنَا إِلَيْهِمُ اثْنَيْنِ فَكَذَّبُوهُمَا فَعَزَّزْنَا بِثَالِثٍ .

فَقَالُوا: إِنَّا إِلَيْكُم مُّرْسَلُونَ.

قَالُوا: مَا أَنْتُمْ إِلاَّ بَشَرٌ مِّثْلُنَا وَمَا أَنْزَلَ الرَّحْمَنُ مِن شَيْءٍ إِنْ أَنْتُمْ إِلاَّ تَكْذِبُونَ.

قَالُوا: رَبُّنَا يَعْلَمُ إِنَّا إِلَيْكُمْ لَمُرْسَلُونَ * وَمَا عَلَيْنَا إِلاَّ الْبَلاَغُ الْمُبِينُ.

قَالُوا: إِنَّا تَطَيَّرْنَا بِكُمْ لَئِن لَّمْ تَنتَهُوا لَنَرْجُمَنَّكُمْ وَلَيَمَسَّنَّكُم مِّنَّا عَذَابٌ أَلِيمٌ.

قَالُوا: طَائِرُكُم مَّعَكُمْ أَئِنْ ذُكِّرْتُم بَلْ أَنْتُمْ قَوْمٌ مُّسْرِفُونَ﴾

[يس:١٣-١٩].

[نموذج تحليل الحوار]

بيانات الحوار	الأهداف / النتائج المتحققة
مصدر الحوار: حوار قرآني الطرف الأول: ثلاثة رسل مجتمعون. الطرف الثاني: أقوامهم (الكافرون) نوع الحوار: حوار إقناعي دعوي وتطور إلى حوار تصادمي عنيف. شكل الحوار: حوار متعدد الأطراف. بيئة الحوار: إحدى القرى في البيئة العربية.	أهداف الحوار: إقناع هؤلاء الكفار برسالة التوحيد وإفراد الله عز وجل بالعبودية. نتيجة الحوار: إصرار الكفار على عنادهم وتكذيب رسلهم بالرغم من تصريحهم ومعرفتهم بالرحمن.

الأساليب الحوارية المستخدمة في الحوار:

١- تعزيز فريق الحوار بعنصر ثالث أكثر تخصصًا لدعم فريق الحوار.

٢- العرض المباشر لحقيقة الرسالة وحقيقة دورهم.

٣- الإنكار والتكذيب ثم تصعيد اللهجة إلى الاتهام بالتكذيب.

٤- مقابلة هذه الاتهامات والسفاهات بالحلم والأناة والصبر والحجة الواضحة والبرهان الصادق، دونما الالتفات إلى سفاهاتهم واتهاماتهم.

٥- يستخدم الكفار أسلوب التهديد والوعيد بالعذاب الأليم.

٦- يقابله الدعاة بالثبات والرد الشجاع الحكيم.

الدروس الحوارية المستفادة:

١- إمكانية الاستعانة بمساعدين ومتخصصين للمشاركة في الحوار كله أو جزء منه لخدمة جزء معين.

٢- ضرورة عرض الأدلة بشكل واضح وقوي.

٣- الحلم والأناة وسعة الصدر واستيعاب الحدة والإتهامات، والتزام الموضوعية في الحوار.

٤- أحيانا يلجأ الطرف الضعيف إلى الحدة ومحاولة إثارة الطرف الآخر.

٥- ضرورة الالتزام بالأسلوب الحكيم والأدب الرفيع والصبر الجميل والسرد المقنع فهو السبيل لإقناع الطرف الآخر.

٦- الثبات على الحق في وجه التهديد والوعيد.

***

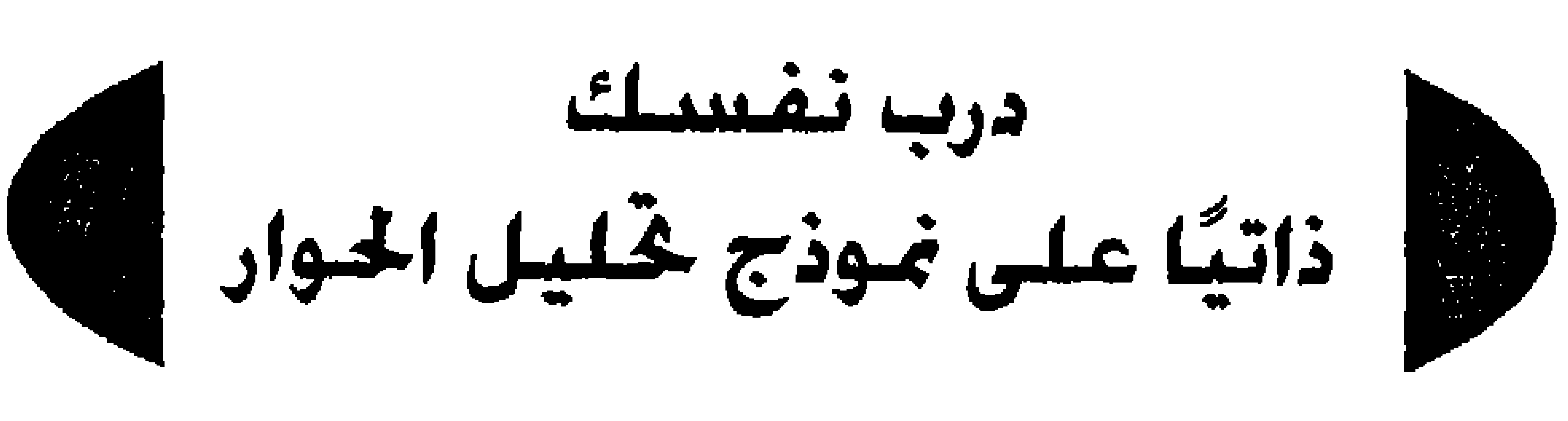
[٢] الله عز وجل مع نبي الله إبراهيم عليه السلام

﴿ وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ: رَبِّ أَرِنِي كَيْفَ تُحْيِي الْمَوْتَى

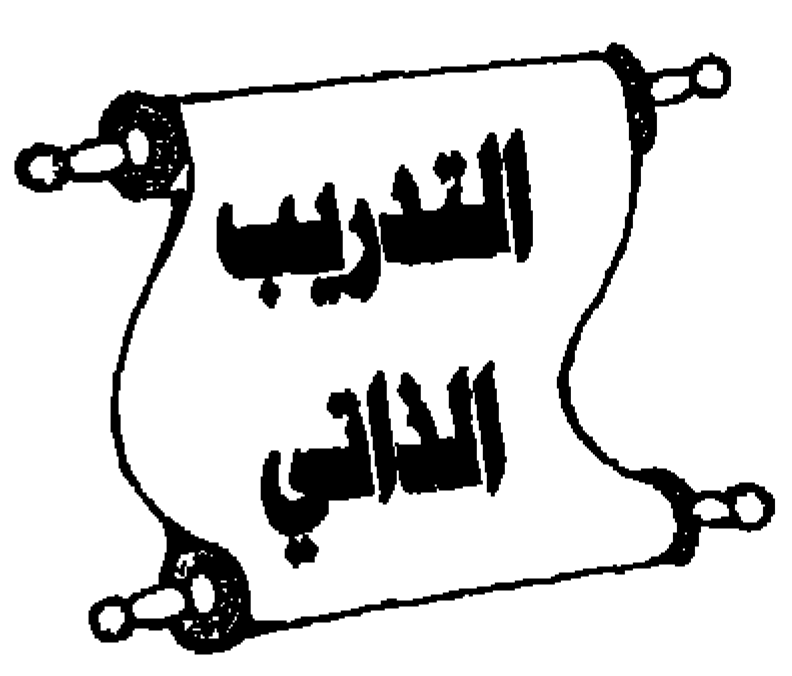
قَالَ: أَوَ لَمْ تُؤْمِنْ

قَالَ: بَلَى وَلَكِن لِّيَطْمَئِنَّ قَلْبِي.

قَالَ: فَخُذْ أَرْبَعَةً مِّنَ الطَّيْرِ فَصُرْهُنَّ إِلَيْكَ ثُمَّ اجْعَلْ عَلَى كُلِّ جَبَلٍ مِّنْهُنَّ جُزْءًا ثُمَّ ادْعُهُنَّ يَأْتِينَكَ سَعْيًا وَاعْلَمْ أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ﴾ [البقرة: ٢٦٠].




درب نفسك
ذاتيًا على نموذج تحليل الحوار



[نموذج تحليل الحوار]

بيانات الحوار	الأهداف النتائج المتحققة
مصدر الحوار: الطرف الأول: الطرف الثاني: نوع الحوار: شكل الحوار: بيئة الحوار:	أهداف الحوار: نتيجة الحوار:

الأساليب الحوارية المستخدمة:

....

....

....

الدروس الحوارية المستخدمة:

....

....

....

[٣] الله عز وجل مع نبي الله موسى عليه السلام

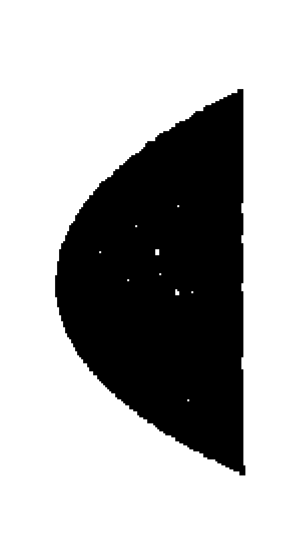
﴿ وَلَمَّا جَاءَ مُوسَى لِمِيقَاتِنَا وَكَلَّمَهُ رَبُّهُ

قَالَ: رَبِّ أَرِنِي أَنظُرْ إِلَيْكَ.

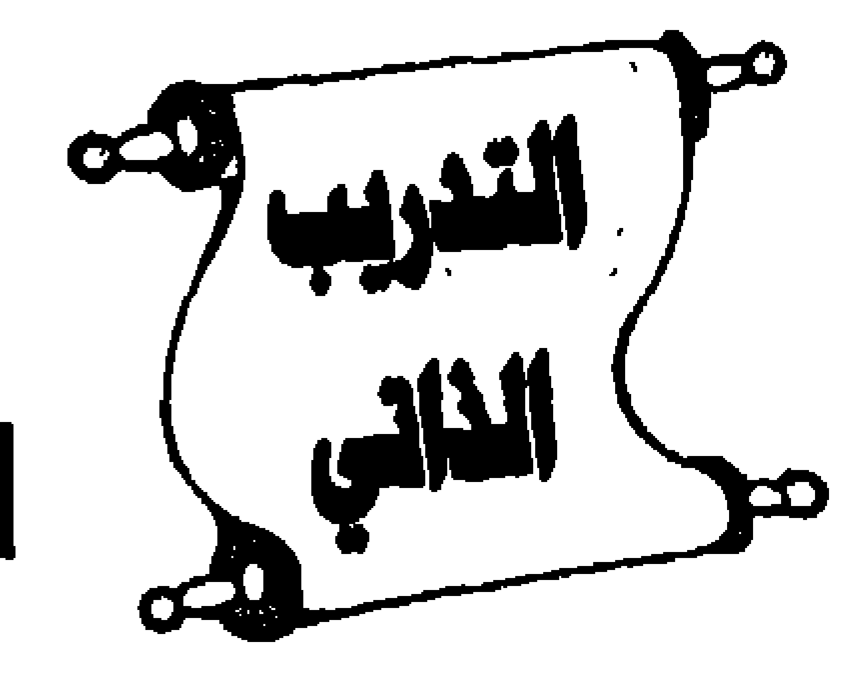
قَالَ: لَن تَرَانِي وَلَكِنِ انظُرْ إِلَى الْجَبَلِ فَإِنِ اسْتَقَرَّ مَكَانَهُ فَسَوْفَ تَرَانِي فَلَمَّا تَجَلَّى رَبُّهُ لِلْجَبَلِ جَعَلَهُ دَكًّا وَخَرَّ مُوسَى صَعِقًا فَلَمَّا أَفَاقَ.

قَالَ: سُبْحَانَكَ تُبْتُ إِلَيْكَ وَأَنَا أَوَّلُ الْمُؤْمِنِينَ.

قَالَ: يَا مُوسَى إِنِّي اصْطَفَيْتُكَ عَلَى النَّاسِ بِرِسَالاَتِي وَبِكَلاَمِي فَخُذْ مَا آتَيْتُكَ وَكُن مِّنَ الشَّاكِرِينَ﴾ [الأعراف: ١٤٣، ١٤٤].



درب نفسك ذاتيًا على نموذج تحليل الحوار



[نموذج تحليل الحوار]

بيانات الحوار	الأهداف النتائج المتحققة
مصدر الحوار:	أهداف الحوار:
الطرف الأول:	
الطرف الثاني:	
نوع الحوار:	نتيجة الحوار:
شكل الحوار:	
بيئة الحوار:	

الأساليب الحوارية المستخدمة:

....

....

....

الدروس الحوارية المستخدمة:

....

....

....

[٤] الله عز وجل
مع الملائكة وسيدنا آدم

﴿ وَعَلَّمَ آدَمَ الأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلاَئِكَةِ

فَقَالَ: أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَؤُلاَءِ إِن كُنْتُمْ صَادِقِينَ.

قَالُوا: سُبْحَانَكَ لاَ عِلْمَ لَنَا إِلاَّ مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ

قَالَ: يَا آدَمُ أَنْبِئْهُمْ بِأَسْمَائِهِمْ فَلَمَّا أَنْبَأَهُمْ بِأَسْمَائِهِمْ.

قَالَ: أَلَمْ أَقُل لَّكُمْ إِنِّي أَعْلَمُ غَيْبَ السَّمَاوَاتِ وَالأَرْضِ وَأَعْلَمُ مَا تُبْدُونَ وَمَا كُنْتُمْ تَكْتُمُونَ﴾[البقرة: ٣١-٣٣].



درب نفسك
ذاتيًا على نموذج تحليل الحوار



[نموذج تحليل الحوار]

بيانات الحوار	الأهداف النتائج المتحققة
مصدر الحوار:	أهداف الحوار:
الطرف الأول:	
الطرف الثاني:	
نوع الحوار:	نتيجة الحوار:
شكل الحوار:	
بيئة الحوار:	

الأساليب الحوارية المستخدمة:

....

....

....

الدروس الحوارية المستخدمة:

....

....

....

نماذج من حوارات الرسول ﷺ

[١] حوار الرسول ﷺ وأبي بكر مع بني شيبان

الرسول ﷺ يعرض نفسه على بني شيبان طالبا المنعة والحماية بعد خذلان قريش والطائف له.

أبو بكر: كيف العدد فيكم؟

مفروق: إنا لنزيد عن الألف، ولن تغلب الألف من قلة.

أبو بكر: وكيف المنعة فيكم؟

مفروق: علينا الجد والجهد، ولكل قوم حد.

أبو بكر: وكيف الحرب بينكم وبين عدوكم؟

مفروق: إنا لأشد ما نكون غضبا حين نلقى، وإنا لأشد ما نكون لقاء حين نغضب، وإنا لنؤثر الجياد عن الأولاد، والسلاح عن اللقاح، والنصر من عند الله يدلينا مرة ويدلي علينا أخرى. لعلكما أخوا قريش؟!

أبو بكر: أوبلغكم أنه رسول الله، فها هو ذا؟

مفروق: قد بلغنا أنه يذكر ذلك، فإلام تدعو يا أخا قريش؟

الرسول ﷺ: أدعو إلى شهادة أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأني رسول الله، وإلى أن تؤووني وتنصروني، فإن قريشا قد تظاهرت على أمر الله وكذبت رسوله، واستغنت

بالباطل عن الحق، والله هو الغني الحميد.

مفروق: وإلام تدعو يا أخا قريش؟

الرسول ﷺ: ﴿قُلْ تَعَالَوْا أَتْلُ مَا حَرَّمَ رَبُّكُمْ عَلَيْكُمْ أَلاَّ تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَلاَ تَقْتُلُوا أَوْلاَدَكُم مِّنْ إمْلاَقٍ﴾[الأنعام: ١٥١].

مفروق: وإلام تدعو أيضا يا أخا قريش؟

الرسول ﷺ: ﴿إِنَّ اللهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَى﴾[النحل: ٩٠].

مفروق: دعوت -يا أخا قريش- والله إلى مكارم الأخلاق ومحاسن الأعمال، ولقد أفك قوم كذبوك وظاهروا عليك، وهذا هانئ بن قبيصة شيخنا وصاحب ديننا.

هانئ: قد سمعت مقالتك يا أخا قريش، وإني أرى أن تركنا ديننا واتباعنا إياك على دينك لمجلس جلسته إلينا ليس له أول ولا آخر لوهن في الرأي، وقلة نظر في العاقبة، وإنما تكون الذلة مع العجلة، ومن ورائنا قوم نكره أن نعقد عليهم عقدا. ولكن ترجع ونرجع، وتنظر وننظر، وهذا المثنى بن حارثة شيخنا وصاحب حربنا.

المثنى: قد سمعت مقالتك يا أخا قريش، والجواب هو جواب هانئ بن قبيصة في تركنا ديننا واتباعنا إياه في مجلس جلسته إلينا ليس له أول ولا آخر، وإنا إنما نزلنا بين صريان اليمامة والسماوة.

الرسول ﷺ: ما هذا الصريان؟

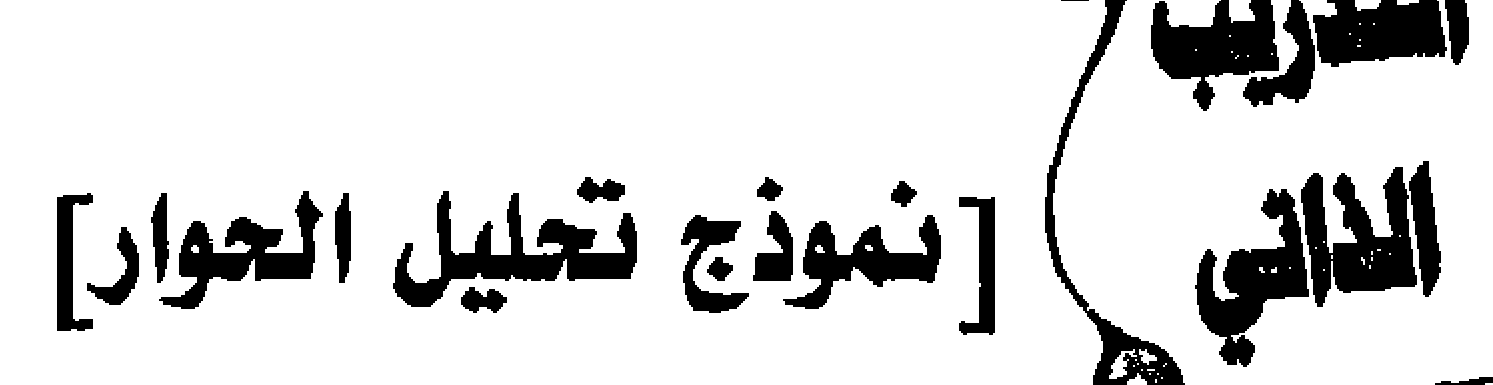
المثنى: إنها كسرى ومياه العرب، فأما ما كان من أنهار كسرى فذنب صاحبه غير مغفور، وعذره غير مقبول، وأما ما كان من مياه العرب فذنبه مغفور وعذره مقبول، وإنما نزلنا على عهد أخذه علينا كسرى لا نحدث حدثا ولا نؤوي محدثا، وإني لأرى أن هذا الأمر مما تكرهه الملوك، فإن أحببت أن نؤويك وننصرك مما يلي مياه العرب فعلنا.

الرسول ﷺ: ما أسأتم الرد إذ أفصحتم بالصدق، فإن دين الله لن ينصره إلا من حاطه من جميع جوانبه، أرأيتم إن لم تلبثوا إلا قليلا حتى يورثكم الله أرضهم وديارهم ويفرشكم نساءهم، أتسبحون الله وتقدسونه؟

النعمان بن شريك: اللهم لك ذا.

الرسول ﷺ: ﴿يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ إِنَّا أَرْسَلْنَاكَ شَاهِدًا وَمُبَشِّرًا وَنَذِيرًا * وَدَاعِيًا إِلَى اللهِ بِإِذْنِهِ وَسِرَاجًا مُّنِيرًا﴾ [الأحزاب: ٤٥، ٤٦].

الرسول ﷺ يأخذ بيدي أبي بكر، فقال: يا أبا بكر: أية أخلاق في الجاهلية، ما أشرفها! بها يدفع الله بأس بعضهم عن بعض، وبها يتحاجزون فيما بينهم.



[نموذج تحليل الحوار]

بيانات الحوار	الأهداف النتائج المتحققة
مصدر الحوار: الطرف الأول: الطرف الثاني: نوع الحوار: شكل الحوار: بيئة الحوار:	أهداف الحوار: نتيجة الحوار:

الأساليب الحوارية المستخدمة:

....

....

....

الدروس الحوارية المستخدمة:

....

....

....

[٢] حوار الرسول ﷺ مع الأنصار

في أعقاب معركة حنين وزع الرسول ﷺ الغنائم -وكانت كثيرة- في قريش وقبائل العرب، ولم يعطِ الأنصار منها شيئا فغضب بعضهم.

وقال منهم قائل: (لقى واللهِ رسولُ اللهِ قومَه).

فدخل عليه سعد بن عبادة فقال: يا رسول الله: إن هذا الحي من الأنصار قد وجدوا عليك أنفسهم، لما صنعت في هذا الفيء الذي أصبت، فقسمت في قومك، وأعطيت عطايا عظاما في قبائل العرب، ولم يك في هذا الحي من الأنصار منها شيء.

قال رسول الله ﷺ: فأين أنت من ذلك يا سعد؟

قال: يا رسول الله: ما أنا إلا من قومي.

قال: فاجمع لي قومك في هذه الحظيرة.

فخرج سعد فجمع الأنصار، فأتاهم رسول الله ﷺ، فحمد الله وأثنى عليه بما هو أهله

ثم قال: يا معشر الأنصار؛ مقالة بلغتني عنكم وجدة وجدتموها عليَّ في أنفسكم؟ ألم آتكم ضلالا فهداكم الله، وعالة فأغناكم الله، وأعداء فألف الله بين قلوبكم.

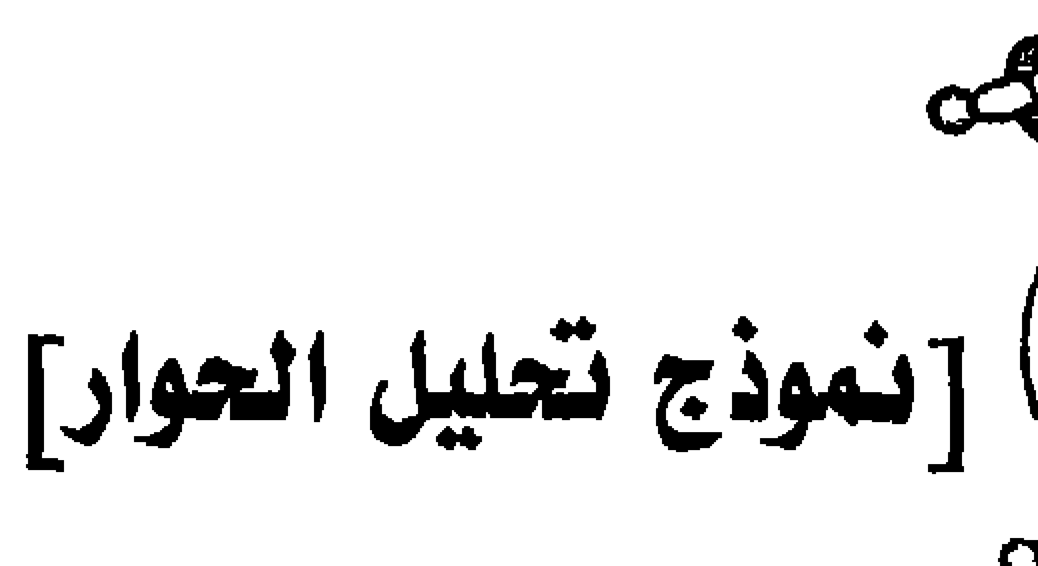
قالوا: بلى والله، ورسوله أفضل وأمن.

ثم قال: ألا تجيبوني يا معشر الأنصار؟

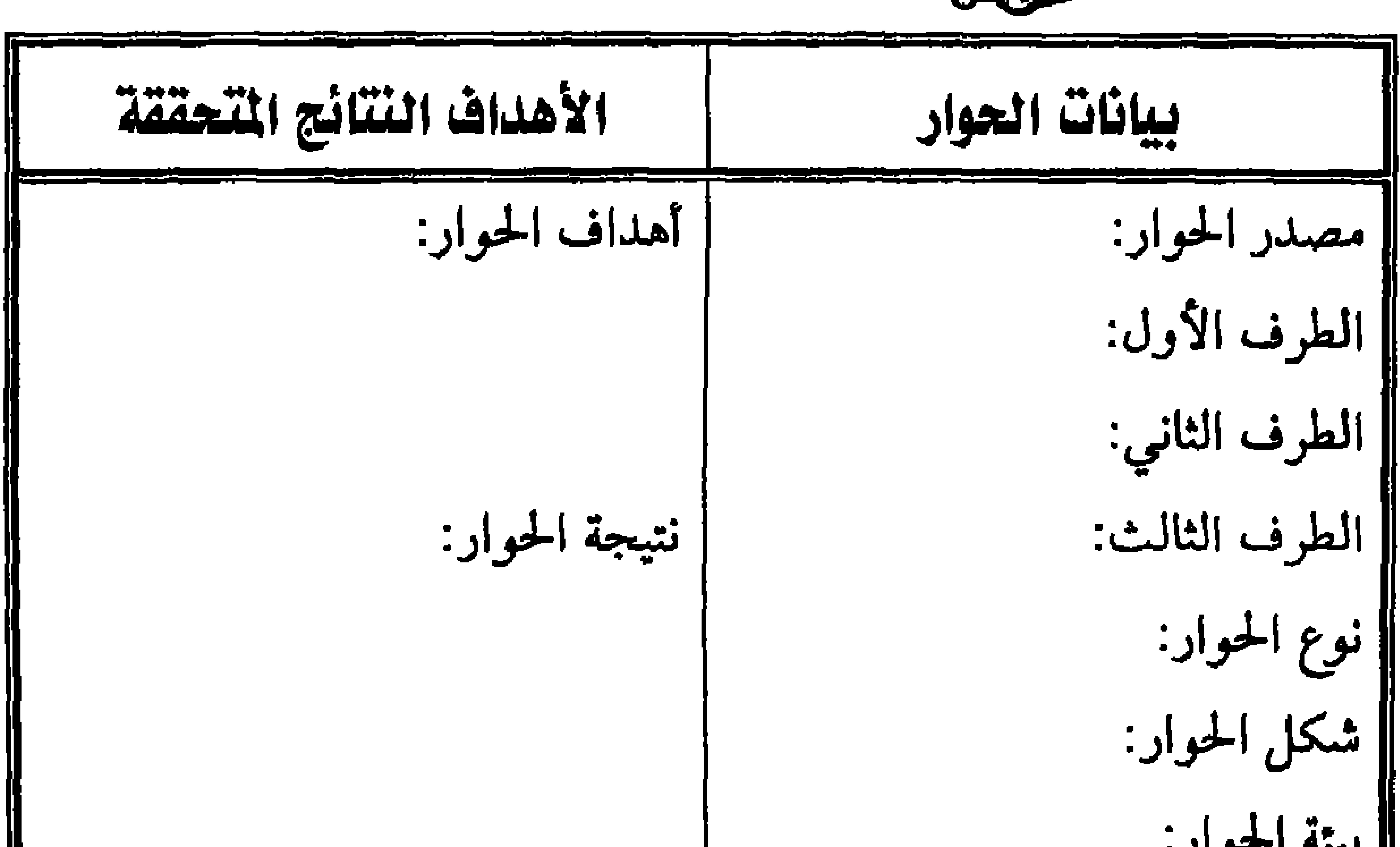
قالوا: بماذا نجيبك يا رسول الله؟ لله ورسوله المن والفضل.

قال: أما والله لو شئتم لقلتم فلصدقتم وصدقتم: أتيتنا مكذَّبا

فصدقناك، ومخذولا فنصرناك، وطريدا فآويناك، وعائلا فآسيناك. أوجدتم يا معشر الأنصار في لعاعة من الدنيا تألفت بها قلوب قوم ليسلموا، ووكلتكم إلى إسلامكم؟ ألا ترضون يا معشر الأنصار أن يذهب الناس بالشاة والبعير وترجعوا برسول الله إلى رحالكم؟ فوالذي نفس محمد بيده لولا الهجرة لكنت امرءًا من الأنصار، ولو سلك الناس شِعْبا، وسلك الأنصار شعبا، لسلكت شِعب الأنصار. اللهم ارحم الأنصار، وأبناء الأنصار، وأبناء أبناء الأنصار، فبكى القوم حتى اخضلت لِحَاهم وقالوا: رضينا برسول الله قسما وحظا.



[نموذج تحليل الحوار]



بيانات الحوار	الأهداف النتائج المتحققة
مصدر الحوار:	أهداف الحوار:
الطرف الأول:	
الطرف الثاني:	
الطرف الثالث:	نتيجة الحوار:
نوع الحوار:	
شكل الحوار:	
بيئة الحوار:	

الأساليب الحوارية المستخدمة:

....

....

....

الدروس الحوارية المستخدمة:

....

....

....

[٣] حوار الرسول ﷺ مع عتبة

حين جهر رسول الله ﷺ بالدعوة حارت قريش وارتبكت وفكرت ودبرت، وكان مما صنعته أنها أرسلت عتبة بن ربيعة إليه، يحادثه ويفاوضه ويغريه.

يروى أن عتبة بن ربيعة جلس إلى رسول الله ﷺ.

فقال له: يا ابن أخي، إنك منا حيث قد علمت من السلطة في العشيرة، والمكان في النسب. وإنك قد أتيت قومك بأمر عظيم فرقت به جماعتهم، وسفَّهت به أحلامهم وعِبْت به آلهتهم، وكفَّرت به مَنْ مضى من آبائهم، فاسمع مني أعرض عليك أمورا لعلك تقبل بعضها.

فقال رسول الله ﷺ: قل يا أبا الوليد، أسمع، فقال له عتبة ما قال، حتى إذا فرغ قال له: أو قد فرغت يا أبا الوليد؟ قال: نعم، قال: فاسمع مني.

قال: أفعل.

فأخذ رسول الله ﷺ يتلو عليه من سورة فصلت، حتى إذا انتهى إلى الآية موضع السجدة منها -وهي الآية ٣٧- سجد.

ثم قال لعتبة: قد سمعت يا أبا الوليد فأنت وذلك. فقام عتبة إلى أصحابه..

فقال بعضهم: نحلف بالله لقـد جـاءكم أبـو الوليـد بوجـه غـير الوجه الذي ذهب به.

وطلب عتبة إليهم أن يدعوا الرسول وشأنه فأبوا.

وقالوا له: سحرك يا أبا الوليد بلسانه.

***



[نموذج تحليل الحوار]

بيانات الحوار	الأهداف النتائج المتحققة
مصدر الحوار:	أهداف الحوار:
الطرف الأول:	
الطرف الثاني:	
نوع الحوار:	نتيجة الحوار:
شكل الحوار:	
بيئة الحوار:	

الأساليب الحوارية المستخدمة:

....

....

....

الدروس الحوارية المستخدمة:

....

....

....

نماذج حوارات من التراث

٧ـ حوار النجاشي وبطارقته مع عمرو بن العاص ممثل المشركين وجعفر بن أبي طالب ممثل المسلمين

حيث عز على المشركين أن يجد المهاجرون مأمنًا لأنفسهم ودينهم فاختاروا رجلين (جلدين) منهم، وهما عمرو بن العاص، وعبد الله بن أبي ربيعة قبل أن يسلما، وأرسلوا معهما الهدايا المستطرفة للنجاشي ولبطارقته، وبعد أن ساق الرجلان تلك الهدايا إلى البطارقة وزوّداهم بالحجج التي يطرد بها أولئك المسلمون بعد أن اتفقت البطارقة أن يشيروا على النجاشي بإنصافهم حضروا إلى النجاشي، وقدما له الهدايا ثم كلماه، فقالا له:

عمرو بن العاص: أيها الملك إنه قد ضوي إلى بلدك غلمان سفهاء فارقوا دين قومهم ولم يدخلوا في دينكم وجاءوا بدين مبتدع لا نعرفه نحن ولا أنتم وقد بعثنا إلى الملك أشراف قومهم من آبائهم وأعمامهم وعشائرهم لتردهم إليهم فهم أعلى بهم عينا وأعلم بما عابوا عليهم وعاتبوهم فيه

البطارقة : صدقا أيها الملك فأسلمهم إليهما ليرداهم إلى قومهم وبلادهم.

النجاشي: ما هذا الدين الذي فارقتم فيه قومكم ولم تدخلوا في ديني ولا في دين أحد من هذه الأمم؟.

جعفر بن أبي طالب: أيها الملك كنا قوما أهل جاهلية نعبد الأصنام ونأكل الميتة ونأتي الفواحش ونقطع الأرحام ونسيء الجوار، يأكل القوي منا الضعيف، فكنا على ذلك حتى بعث الله إلينا رسولا منا نعرف نسبه وصدقه وأمانته وعفافه، فدعانا إلى الله تعالى لنوحده ونعبده ونخلع ما كنا نعبد نحن وآباؤنا من دونه من الحجارة والأوثان، وأمر بصدق الحديث وأداء الأمانة وصلة الرحم وحسن الجوار والكف عن المحارم والدماء، ونهانا عن الفواحش، وقول الزور، وأكل مال اليتيم، وقذف المحصنة، وأمرنا أن نعبد الله وحده لا نشرك به شيئا، وأمرنا بالصلاة، والزكاة، والصيام، قال فعدد عليه أمور الإسلام فصدقناه وآمنا به واتبعناه على ما جاء به، فعبدنا الله وحده فلم نشرك به شيئا، وحرمنا ما حرم علينا، وأحللنا ما أحل لنا، فعدا علينا قومنا فعذبونا ففتنونا عن ديننا ليردونا إلى عبادة الأوثان من عبادة الله، وأن نستحل ما كنا نستحل من الخبائث، ولما قهرونا وظلمونا وشقوا علينا وحالوا بيننا وبين ديننا خرجنا إلى بلدك واخترناك على من سواك

ورغبنا في جوارك ورجونا أن لا نظلم عندك أيها الملك.

النجاشي: هل معك مما جاء به عن الله من شيء.

جعفر: نعم.

النجاشي: فاقرأه علي. فقرأ عليه صدرا من (كهيعص) سورة مريم

النجاشي: فبكى حتى اخضلت لحيته وبكت أسقفته حتى أخضلوا مصاحفهم حين سمعوا ما تلوا عليهم

النجاشي: إن هذا والذي جاء به عيسي ليخرج من مشكاة واحدة انطلقا فلا والله لا أسلمهم إليهم ولا يكادون .

عمرو بن العاص لعبد الله بن ربيعة: والله لآتينهم غدا بما أستأصل به خضراءهم

فقال له عبد الله بن ربيعة: لا تفعل فإن لهم أرحامًا، وإن كانوا قد خالفونا. ولكن عمرو أصر على رأيه، وثار عليهم وسألهم.

فقال عمرو بن العاص: أيها الملك؛ إنهم يقولون في عيسى ابن مريم قولا عظيما

النجاشي: ماذا تقولون في عيسى ابن مريم؟

قالوا: نقول والله فيه ما قال الله سبحانه وتعالى وما جاء به نبينا ﷺ.

قال لهم: ما تقولون في عيسى ابن مريم؟

فقال له جعفر بن أبي طالب رضي الله عنه: نقول فيه الذي جاء به نبينا ﷺ هو عبد الله ورسوله وروحه وكلمته ألقاها إلى مريم العذراء البتول.

النجاشي: فأخذ منها عودا ثم قال: ما عدا عيسى ابن مريم ما قلت هذا العود فناخرت بطارقته حوله حين قال ما قال فقال: وإن نخرتم، والله اذهبوا فأنتم سيوم بأرضي، (والسيوم الآمنون) من سبكم غرم، ثم من سبكم غرم، ثم من سبكم غرم، فما أحب أن لي دبر ذهب وأني آذيت رجلا منكم، (والدبر بلسان الحبشة الجبل) ردوا عليهما هداياهما، فلا حاجة لنا بها، فوالله ما أخذ الله مني الرشوة حين رد علي ملكي فآخذ الرشوة فيه، وما أطاع فيّ الناس فأطيعهم فيه.

* * *



[نموذج تحليل الحوار]

بيانات الحوار	الأهداف النتائج المتحققة
مصدر الحوار: الطرف الأول: الطرف الثاني: نوع الحوار: شكل الحوار: بيئة الحوار:	أهداف الحوار: نتيجة الحوار:

الأساليب الحوارية المستخدمة:

....

....

....

الدروس الحوارية المستخدمة:

....

....

....

[٢] حوار الحجاج والغضبان

الحجاج: ألست صاحب الكلمة التي بلغتني أنك قلت لابن الأشعث: تَغَدَّ بالحجاج قبل أن يتعشى بك.

الغضبان: الأمان أيها الأمير، فوالله ما ضرت مَنْ قيلت فيه، ولا نفعت مَنْ قيلت له.

الحجاج: اذهبوا به إلى السجن (فمكث ما شاء الله).

ثم إن الحجاج ابتنى بناءً جميلا فأعجب به، وقال لمن حوله: كيف ترونه؟

فقالوا: لا يصفها لك إلا الغضبان، فآتى به من السجن.

الحجاج: كيف ترى قبتي هذه وبناءها؟

الغضبان: أصلح الله الأمير، بنيتها في بلدك، لا لك ولا لولدك، لا تدوم لك، ولا يسكنها وارثك ولا تبقى لك، وما أنت لها بباقٍ.

الحجاج: قد صدق الغضبان، ردوه إلى السجن، فلما حملوه إلى السجن.

الغضبان: سبحان الذي سخر لنا هذا وما كنا له مقرنين.

الحجاج: أنزلوه.

الغضبان: رب أنزلني منزلا مباركا وأنت خير المنزلين.

الحجاج: اضربوا به الأرض.

الغضبان: منها خلقناكم وفيها نعيدكم ومنها نخرجكم تارة أخرى.

الحجاج: جروه.

الغضبان: بسم الله مجراها ومرساها إن ربي لغفور رحيم.

الحجاج: ويلكم، اتركوه فقد غلبني دهاء وخبثا، ثم عفا عنه.

* * *

التدريب الثاني [نموذج تحليل الحوار]

بيانات الحوار	الأهداف النتائج المتحققة
مصدر الحوار: الطرف الأول: الطرف الثاني: نوع الحوار: شكل الحوار: بيئة الحوار:	أهداف الحوار: نتيجة الحوار:

الأساليب الحوارية المستخدمة:

....

....

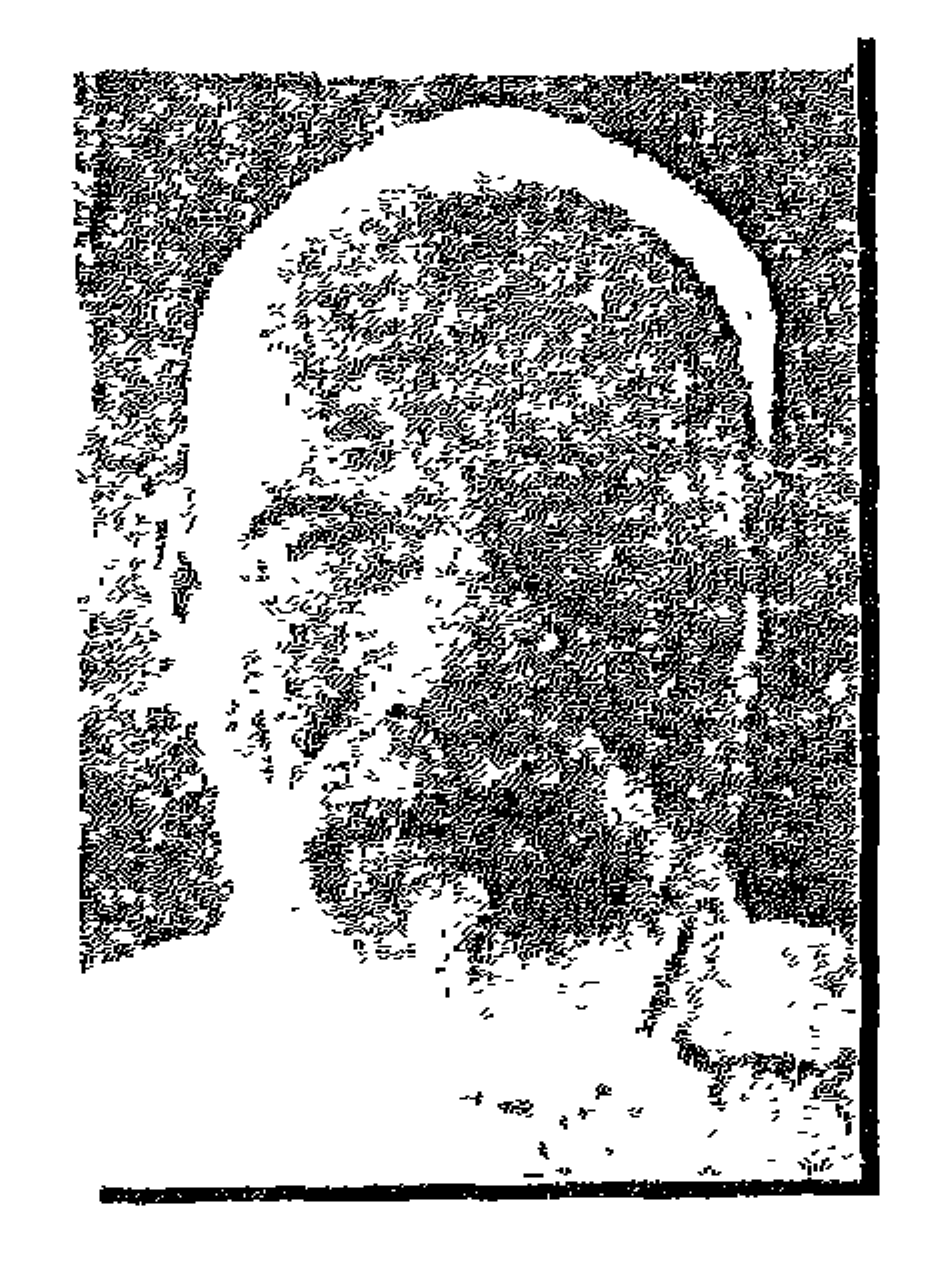
....

الدروس الحوارية المستخدمة:

....

....

....



[٣] حوار عمر المختار مع القائد الإيطالي جرزباني

الجاهد **عمر المختار** يدخل مكبلا بسلسلة على مكتب القائد الإيطالي.

جرزباني: قدمتُ من بعيد للقائك، فعليك أن تنتظر، عندي لك سؤال واحد. لماذا صبرت هذه المدة؟ أكنت تأمل طردنا من ليبيا بالقليل الذي لديك؟

عمر المختار: حاربناكم.. ذلك يكفي.

جرزباني: ولكن ألم يهمك دمار بلادك؟

عمر المختار: أنتم الذين تدمرون بلادي.. ماذا تفعل لو أن أحدا احتل أرضك؟

جرزباني: هل خطر لك أبدا كيف كانت هجماتكم علينا (كمين – قتل في الليل– حرب في النهار– تهديد للمزارعين)؟

عمر المختار: إنهم يزرعون أرضنا، إنها ليست أرضكم، وليس لكم حق فيها ولا مرعى بقرة، لا حق لكم مطلقا.

جرزباني: لإيطاليا الحق هنا كأي دولة أخرى، لإنجلترا الحق في

مصر، ولفرنسا الحق في تونس والجزائر، ولأسبانيا الحق في المغرب، وهذا حق تاريخي، لنا حق هنا يعود لمئات السنين.

عمر المختار: قريبا ستجردني من كل شيء، وتريدني أن أبرر سرقتكم، ليس لأمةٍ الحق في احتلال أمة أخرى.

جرزباني: لقد عدت إلى هنا، هذا هو الواقع، انظر إلى هذه العملة، إنها من نقود القياصرة مصكوكة في ليبيا.

عمر المختار: ستجد نقودا كثيرة (أفريقية – تركية – فينقية) في كل أرجاء ليبيا، كلها مقبورة في رمالها.

جرزباني: آه... لقد فاتني أنك قصير النظر .. نظارتك... من يوم أن أخذت علمت أنك ستقع في يدي.

عمر المختار: نظارتي... نحن الاثنان أسيران لديك.

جرزباني: لن أكون تافها... هيا خذها.

عمر المختار: ينظر بدقة في العملة، نعم إنها من ماضٍ عريق، ولكن لا تحاول شراء شيء بها اليوم، أموالكم تماما كمجدكم ليست خالدة، ولكني أحترم ماضيكم، وعليكم أن تحترموا ماضينا؛ نحن أيضا لنا تاريخ، علوم، رياضيات، وطب. في قرون ظلامكم قدنا العالم في المعارف، أما أنا... فحياتي أطول من حياة شانقي.

جرزباني: لماذا تظن أنني سأشنقك؟ ربما الأفضل لي أن أمنحك راتبا تقاعديا. إذا قتلتك فقد أجعل منك شهيدا، ولكن يجب أن أجعل منك عِبْرة.

عمر المختار: أنت لن تفعل بي إلا ما قدره الله لي.

جرزباني: أهذه السلاسل مزعجة؟

عمر المختار: إنها واقع مزعج.

جرزباني: اجلس.

عمر المختار: شكرا.

جرزباني: كنت أحلم دائما وآمل أن نجلس معا (أنا وأنت الخصمان اللدودان) يوم أن تقع أسيرا لنتحدث كقيصر و .....

عمر المختار: مقاطعا بصوت عال أجش: لن أمنحك فتوح منتصر.

جرزباني: انتظرتك طويلا... واليوم يومي، ألا تلتمس حياتك عندي، فربما أعطيكها؟

عمر المختار: وماذا أعطيك أنا؟ لا لن يكون.

جرزباني: (بصوت غضبان)؛ فات وقت المساومات يا مختار، أنت فات وقتك...

عمر المختار: أنا لم أطلب منك حياتي، لا تعلن للعالم أني في خلوة هذه الغرفة التمست منك حياتي.

جرزياني: لن أقول ذلك، لن أكذب بشأنك... أنت رجل شجاع. آمل أن تكون شجاعا يوم غد.

عمر المختار: حبل عدالتكم كان يتدلى أمامي دائما يا جنرال.

جرزياني: أصدر أمرًا لرئيس المحكمة بشنقه أمام شعبه.

عمر المختار: إنا لله وإنا إليه راجعون.

اذكر عشر مهارات حوارية مستفادة من الحوار:

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

٥- ....

٦- ....

٧- ....

٨- ....

٩- ....

١٠- ....



[نموذج تحليل الحوار]

بيانات الحوار	الأهداف النتائج المتحققة
مصدر الحوار: الطرف الأول: الطرف الثاني: نوع الحوار: شكل الحوار: بيئة الحوار:	أهداف الحوار: نتيجة الحوار:

الأساليب الحوارية المستخدمة:

....

....

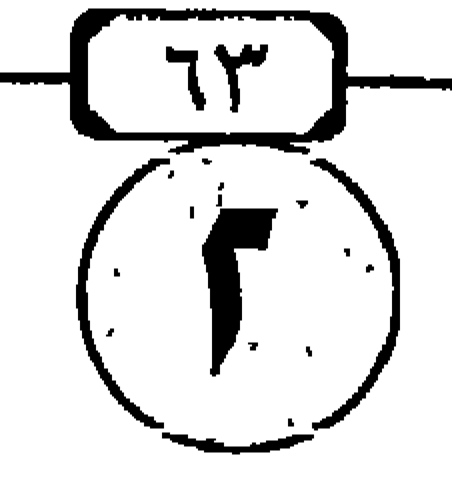
....

الدروس الحوارية المستخدمة:

....

....

....



نماذج حوارات من الواقع

اكتب تعليقك سريعا على هذه المواقف الحوارية



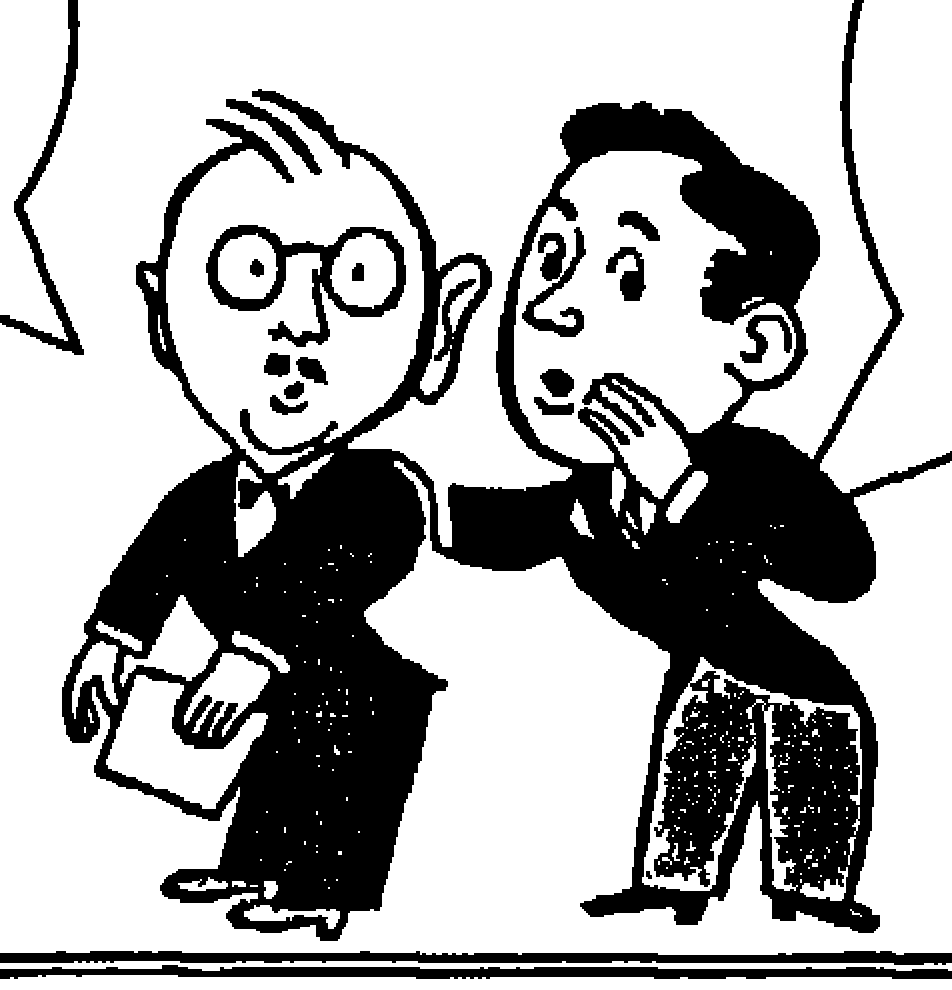


للمرة الرابعة: أنا عندي ثلاثة مواضيع أريد أخذ رأيك فيها

أنا مشغول جدًا تحدث سريعًا وباختصار وأنا أسمعك وأنا أراجع ملفاتي



الموظف لزميله



المرأة لزميلتها

أما أنا فزوجي يسارع بالتحدث إليّ ومناقشة كل أمورنا وغالبًا يأخذ رأيي في إدارته لعمله

زوجي لا يحب التحدث إليّ مطلقًا ويهرب من حواري

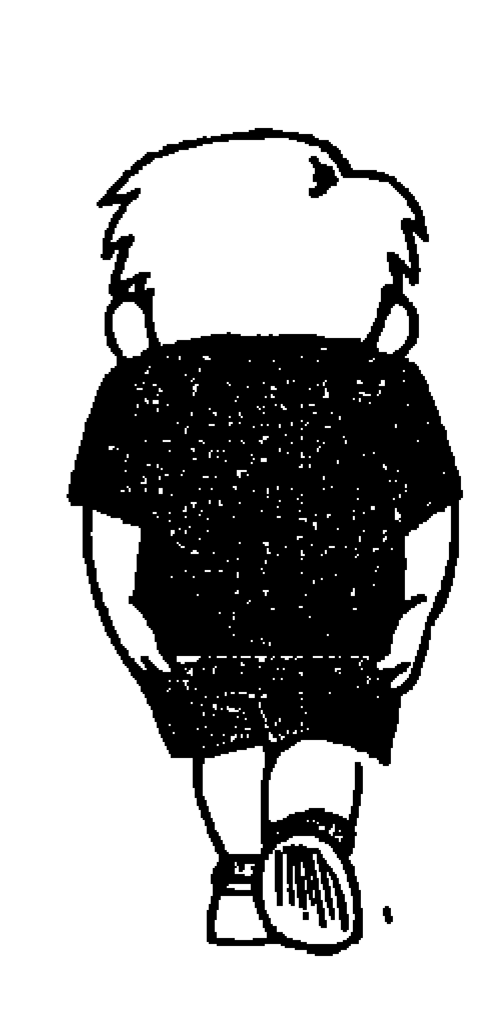




الموظف : هذا المدير لا أفهم منه شيئًا كلامه كله طلاسم وألغاز ومصطلحات لا أفهم منه أي شيء.

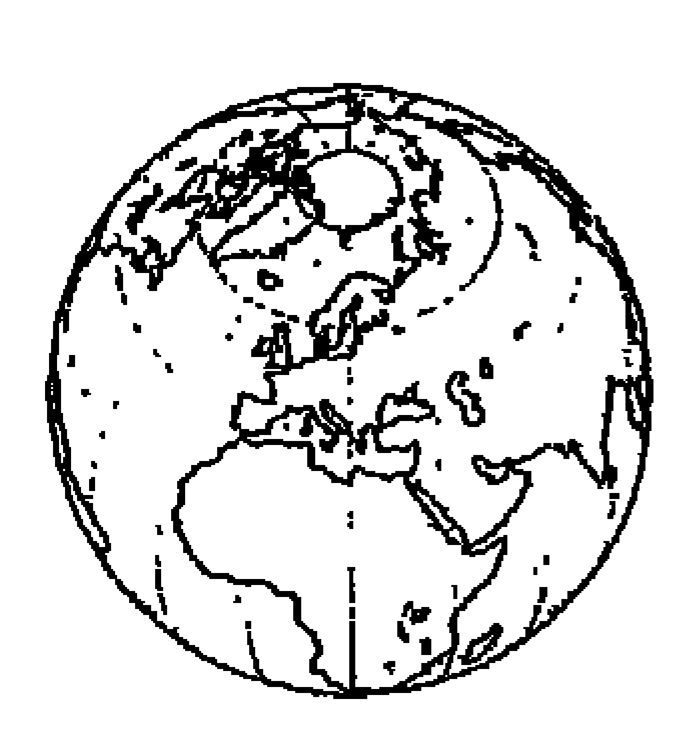
زميله : أتوقع سقوط الشركة على يديه





الإنعزال أحد أهم آثار غياب القدرة على التحاور مع الآخرين

(العالم قرية واحدة)

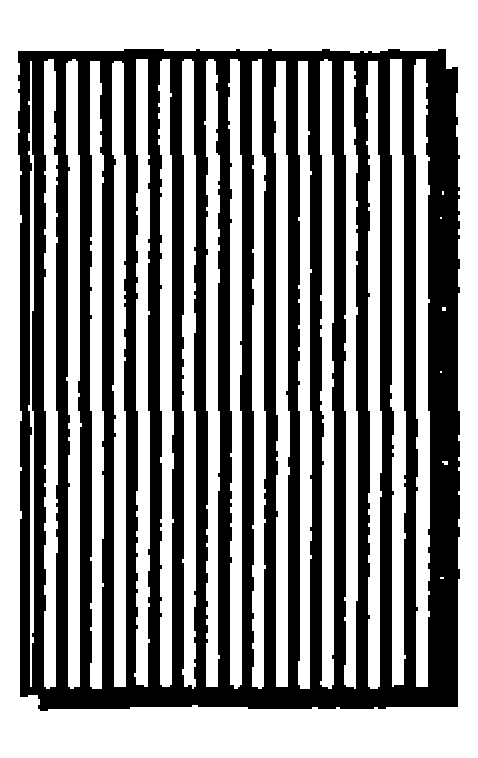


من أهم سمات هذا العصر

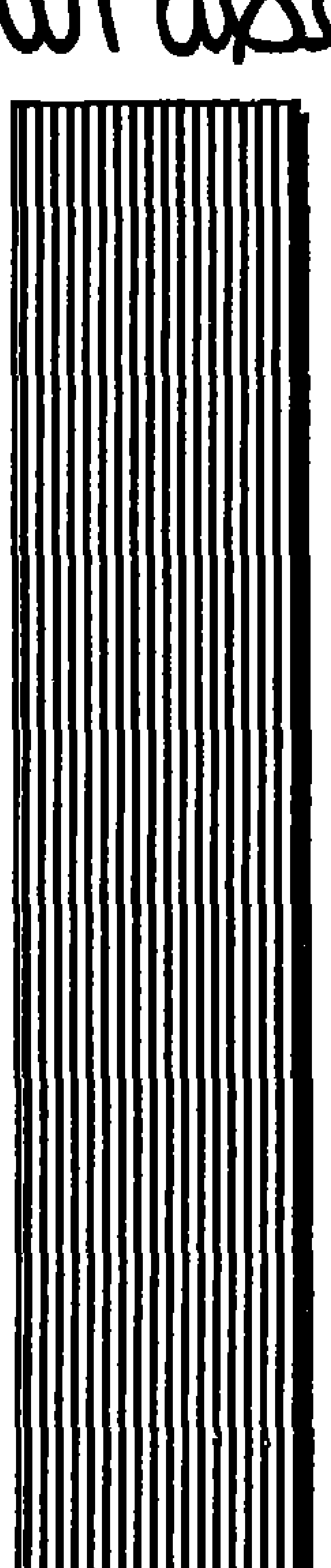
- الحوار بين الشعوب
- التمازج بين الحضارات

العمل السياسي والاقتصادي ..
سلسلة من الحوارات:

- الحوار الإفريقي حول توزيع مياه النيل.
- الحوار الفلسطيني الإسرائيلي.
- الحوار بين حزب الله وإسرائيل
- الحوار السوري الأمريكي
- الحوار بين مجلس الحكم العراقي وقوات الاحتلال الأمريكي.
- الحوار الأوروبي الياباني
- الحوار الاقتصادي بين الصين وأمريكا.
- المفاوضات التركية الأوروبية.



الفصل الثالث



- المقومات الأساسية في بناء المحاور المحترف.
- أخلاق وآداب الحوار.

أخلاق وآداب الحوار

١- الإخلاص في الحوار.
٢- مطابقة القول الفعل.
٣- حسن البيان.
٤- انبساط الوجه.
٥- تجنب تصيد الأخطاء أو النقد المباشر أو الاتهام.
٦- ذكر الله تعالى قبل وأثناء وبعد الحوار.
٧- تفاعل الجوارح مع معاني الخطاب الذي تتحدث به.
٨- تخير أطايب الكلم.
٩- مخاطبة الناس على قدر عقولهم.
١٠- التحبب والتودد إلى المحاور.
١١- حسن الاستماع والإنصات.
١٢- الإلمام الجيد بموضوع الحوار.
١٣- حضور العقل وسرعة البديهة.
١٤- تجنب الثرثرة والتشدق والتفيقه والمبالغة.
١٥- تحري الصدق والأمانة.
١٦- التزام الموضوعية.
١٧- عدم الغضب.
١٨- تجنب المزاح والضحك.
١٩- تجنب الحلف.
٢٠- تجنب آفات اللسان المهلكة.
٢١- الاستعداد للاعتراف بالخطأ أو النزول عن الرأي.
٢٢- عدم الاستئثار بالحديث.
٢٣- التجرد للحوار، وعدم التأثر بالخلفيات السابقة.
٢٤- احترام الطرف الآخر.
٢٥- التزام أمانة المجلس.
٢٦- استخدام الأساليب التوضيحية (التدريبية).
٢٧- أسس وآداب الحوار الإسلامي المسيحي.
٢٨- التزام الآداب الخاصة بالحوار النوعي (١٠ أنواع).

أخلاق وآداب الحوار

المقومات الأساسية اللازمة لكل محاور:

١- الإخلاص في الحوار:

أ- إخلاص النية بتحديد الغاية من الحديث؛ وهي بلوغ الحق على أي لسان كان.

ب- تمني بلوغ الحقيقة على لسان المحاور. «ما حاورت أحدا إلا وتمنيت أن يجري الله الحق على لسانه» الشافعي.

ج- الحفاظ على المحاور «**لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه**» البخاري ومسلم. «**كل المسلم على المسلم حرام؛ دمه وماله وعرضه**» مسلم.

د- تحري الصدق والأمانة في كل كلمة «**تحروا الصدق وإن رأيتم أن الهلكة فيه؛ فإن فيه النجاة**» ابن أبي الدنيا. «**عليكم بالصدق، فإن الصدق يهدي إلى البر، والبر يهدي إلى الجنة**» البخاري ومسلم.

هـ - الثناء وشكر المحاور، والاعتراف وإعلان رأيه عندما يخالف الصواب. «**ومن أتى إليكم معروفا**

فكافئوه، فإن لم تجدوا فادعوا له حتى تعلموا أنكم كافأتموه» أبو داود والنسائي. وهل هناك معروف أفضل من إعلان الحق، ونحن الباحثون والداعون لهذا الحق.

٢ـ مطابقة القول الفعل:

فذلك أبلغ أثرا في التأثير في المحاورين، يقول الحسن البصري:«**ما من عبد يخطب خطبة إلا الله عز وجل سائله عنها**» ويقول الأصبهاني: «**إن الرجل لا يكون مؤمنا حتى يكون قلبه مع لسانه سواء، ويكون لسانه مع قلبه سواء، ولا يخالف قوله عمله**».

٣ـ حسن البيان:

أ- وضوح الكلمات بسلامة مخارج الحروف والكلمات.

ب- الحديث بهدوء، وتفصيل جُمَله كما كان حديث النبي ﷺ.

ج- جمال ونقاء الصوت وسلامة النفس بتنظيم طريقة الأكل.

د- تسلسل الكلمات دونما توقف أو تلعثم.

هـ- الالتزام بسنن الفطرة (السواك والاستنشاق).

٤ـ **انبساط الوجه**، وملازمته البسمة والإشراق:

أ- هدوء النفس وسكنها.

ب- القدرة على ضبط المشاعر والتغلب عليها، وسرعة التكيف.

ج- دقة النظر في الأمور وما وراء الأحداث.

د- الاستبشار الدائم.

«وتبسمك في وجه أخيك صدقة» صحيح **«اطلبوا الخير عند صباح الوجوه»** **«أو تكلم أخاك ووجهك منبسط»** سنن أبي داود.

* * *



الإخلاص في الحوار

الإخلاص لله تعالى بشكل عام: يعني تجريد النية والمقصد والفكر والقول والعمل لله تعالى، مع شرعية العمل واتباعه للسنة.

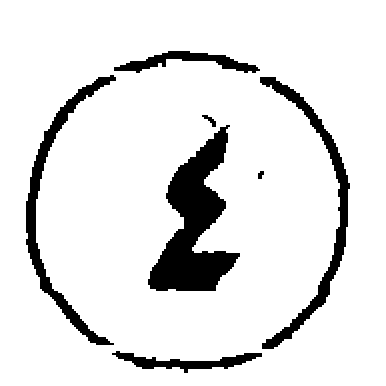
والإخلاص في الحوار: يعني تجريد النية والمقصد لله تعالى بشكل عام، في خلق أو مجموعة أخلاق محددة وسلوك عملي حسب طبيعة ونوع كل حوار.

في ضوء ذلك اختر ما تراه مناسبًا من هذه المعاني مع ما يناسبه من أنواع الحوار التالية:

اختر ما تراه مناسبا من أ مع ب

نوع الحوار (أ)	المعنى المناسب للإخلاص في هذا الحوار(ب)
١- التحاور مع التاجر للحصول على أعلى مميزات وأقل سعر ممكن.	١- الوصول لصيغة من الاتفاق تحفظ لكلا الشريكين حقه دونما جور أو تعدٍ.
٢- التحاور مع المدير للحصول على العلاوة المستحقة فعلا.	٢- تربيته والحفاظ عليه من الانحراف.
٣- الحوار العاطفي مع الزوجة.	٣- لإقناعه بهذا الواجب الديني والوطني.
٤- التحاور السياسي لاسترداد بعض الحقوق المسلوبة ظلما.	٤- حبا له وحرصا عليه من عقاب الله تعالى للمتخلفين عن الصلاة.

نوع الحوار (أ)	المعنى المناسب للإخلاص في هذا الحوار(ب)
٥- التحاور مع الشريك لإنهاء بعض الأعمال.	٥- تحقيق أفضل مكاسب ممكنة لمصلحة الوطن بالوصول لأفضل صيغ ممكنة بالشراكة الأوربية.
٦- التحاور مع الابن لعلاج بعض الأخطاء التربوية.	٦- حفاظا على صحة المريض.
٧- الحوار مع أحد الزملاء لإقناعه بأهمية دعم صمود الشعب الفلسطيني.	٧- بما يحقق المصلحة الشخصية، ولا يبخس التاجر حقه.
٨- الحوار مع أحد المتخلفين عن أداء الصلاة؛ لحثه على المحافظة على الصلاة.	٨- للحصول على حق ضائع.
٩- التحاور مع الاتحاد الأوربي لتحقيق التعاون الاقتصادي اللازم.	٩- لتحقيق المودة والسكن الذي تحدث عنه القرآن الكريم لكلا الطرفين.
١٠- التحاور بين الطبيب والمريض.	١٠- حرصا على سمعة الشركة وعلى بقائها واستمرارها ونموها والعاملين بها ولتجلية الحقيقة.
١١- حوار مع إحدى الشركات المنافسة لرد بعض الشبهات.	١١- لرفع الخصومة بينهم، وعودة رباط المودة والحب.
١٢- حوار لإصلاح بين طرفين متخاصمين.	١٢- لتجلية الحقيقة، واسترداد الحق المسلوب، ولفضح الدول الاستعمارية؛ للكف عن سياستها الاستعمارية.



أيهما تحب أن تكون؟

﴿وُجُوهٌ يَوْمَئِذٍ نَّاضِرَةٌ * إِلَى رَبِّهَا نَاظِرَةٌ﴾



الآثار المتوقعة لكل من يتعامل معه

١-

٢-

٣-

﴿وَوُجُوهٌ يَوْمَئِذٍ عَلَيْهَا غَبَرَةٌ * تَرْهَقُهَا قَتَرَةٌ﴾



الآثار المتوقعة لكل من يتعامل معه

١-

٢-

٣-

٥ مفاهيم في الميزان

أـ الحوار معركة بين طرفين، لكل منهم أهدافه ومصالحه الخاصة، فلابد من فائز ومهزوم.

ناقش مدى صحة هذه العبارة؟

....

....

....

بـ الأول: لا يهمني في الحوار كسب الأفراد، الأهم كسب الموقف وتحقيق المصلحة.

الثاني: بيد أني أسعى للاثنين، وإن تعارَضَا مؤقتا أسعى لكسب الأفراد. أيهما تؤيد؟

....



إننا ننشد القلب الذكي، المحب للناس، العطوف عليهم، الذي لا يفرح في زلتهم، ولا يشمت في عقوبتهم؛ بل يحزن لخطئهم، ويتمنى لهم الصواب. الشيخ محمد الغزالي

٥ـ تجنب تصيد الأخطاء أو النقد المباشر أو الاتهام.

الأصل أن الحوار لتقريب وجهات النظر، والتعاون في بلوغ الحق ونبني العمل به، وليس معركة بين طرفين لا بد فيها من منتصر ومهزوم؛ فالانتصار في الحوار بتقارب الطرفين، والهزيمة بنفور وتباعد وزيادة مساحة التباين بين الطرفين.

٦ـ ذكر الله تعالى قبل وأثناء وبعد الحوار:

فهو شعار المسلم، ودليل تميزه وعزته من البدء بحمد الله والصلاة والسلام على رسول الله، والحرص على تدعيم وتقوية حججك بالقرآن والسنة، ثم الختام بالدعاء «**ما قعد قوم مقعدا لم يذكروا فيه الله -عز وجل- ويصلون على النبي ﷺ إلا كان عليهم حسرة يوم القيامة**» رواه أحمد.

٧ـ تفاعل الجوارح مع معاني الخطاب الذي تتحدث به:

كطبيعة الجلسة، وحركة اليدين، وعلامات الوجه، ومستوى الصوت مع الحفاظ على الحد الذي لا يصل إلى الغضب أو التهور.

البرود والجمود وفقدان الحديث لتفاعل وروح المتحدث	**الإفراط** ⟷	**لا إفراط ولا تفريط**	**الإفراط** ⟷	التهور وهياج الأعصاب وعدم القدرة على السيطرة على المشاعر

[كان رسول الله ﷺ يضحك ولا يظهر نواجذه]، [كنا نرى لغضبه ﷺ أثر الحمرة في وجهه الشريف].

٨- تخير أطايب الكلم ﴿وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾ [البقرة: ٨٣].

«من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرا أو ليصمت» البخاري ومسلم.

«والكلمة الطيبة صدقة» البخاري ومسلم.

«عليكم بحسن الكلام، وبذل الطعام» رواه البخاري.

«حبب إليّ من الدنيا ثلاث: ذكر منها مجالسة أناس يتخيرون أطايب الكلام كما يتخيرون أطايب الثمر» عمر بن الخطاب.

«العلوم مطالعة من ثلاثة أوجه: قلب مفكر، ولسان معبر، وبيان مصور». بعض الحكماء

ويعني ذلك مهارة اختيار قوالب لفظية جميلة يحسن بها التعبير عما يريد من معني، وكذلك استخدام الشّعر.

«إن من الشّعر لحكمة» البخاري. **«إن من البيان لسحرا، وإن من الشعر لحكمة»** ابن عباس.

مما يتطلب تمتع المحاور بقدر كبير من الحصيلة اللغوية من الكلمات ومترادفاتها وعكسها، مع حفظ أبيات الشعر والنثر.

٩- مخاطبة الناس على قدر عقولهم:

«خاطبوا الناس على قدر عقولهم، ولا تفتنوهم في دينهم» حديث.

ما يناسب الصغير يختلف عما يناسب الكبير، وما يحتاجه الأمي وأنصاف المتعلمين يختلف عما يناسب العالم والمفكر... وهكذا

مما يتطلب قدرة نفسية وبلاغية وبيانية؛ لسرعة التكيف مع طبيعة المحاور؛ حتى نحسن التواصل معه بالطريقة التي يستطيعها هو لا أنت.

مشاكل مخاطبة المستمع بأعلى مما يفهم:

١- صعوبة وعدم الفهم.

٢- ربما إحساسه بتعاليك وتكبرك عليه مما ينفره منك.

مشاكل مخاطبة المستمع بأقل مما يفهم:

- ازدراء المستمع لك، وربما تحقيره لخطابك، وعدم تفاعله معك. «كِلْ لكل عبد بمقدار عقله، وزِنْ له بميزان فهمه؛ حتى تسلم منه وينتفع بك، وإلا وقع الإنكار لتفاوت المعيار». الشيخ محمد الغزالي

١٠ـ التحبب والتودد إلى المحاور:

«المؤمن إلف مألوف» حديث.

«لا خير فيمن لا يحب ولا يحب» حديث.

أدوات ووسائل التحبب قبل الحوار وأثناءه

- الابتسامة وانبساط الوجه.
- البدء بالسلام.
- إجلاله وتقديره واحترامه.
- إخباره بما تحبه فيه، وحبه بالكلية في الله تعالى.
- الثناء عليه وشكره على ما يقدمه من معروف.
- الحرص عليه وعدم إحراجه.
- حسن الإنصات له.
- التوجه إليه والنظر إليه عند تحدثه.
- تجنب المواجهة والصدام.
- الانشغال بالوصول إلى الحقيقة على لسان أيكما.
- الأمانة والموضوعية عند الاختلاف معه.

١١ـ حسن الاستماع والإنصات يمنحك :

- فرصة استيعاب وفهم ما تسمع.
- سرعة فهم المحاور، وتحديد مفاتيح شخصيته.
- فرصة التفكير الدقيق.
- كسب حب واحترام المتحدث.
- إجباره على حسن الاستماع إليك.
- حمله على إخراج كل ما لديه، وعدم إخفاء شيء عنك.

* * *

٦ مواقف حرجة

[أ] في لقاء لأحد السياسيين الإسلاميين البارعين، كانت هذه المداخلة: أظنكم تريدون بتطبيق الشريعة الإسلامية هضم حقوق الأقليات غير المسلمة، وإلغاء الأحزاب السياسية، والتحول بالمجتمع إلى نفق مظلم يهلك فيه المجتمع.

فكان رده كالتالي:

١- ....

٢- ....

٣- ....

٤- ....

٥- ....

وبذلك تمكن هذا السياسي البارع بفطنته وبصيرته من تفعيل هذه المداخلة، وإزالة الشبهات المثارة حول تطبيق الشريعة الإسلامية؛ بل وإيضاح وطرح الملامح الأساسية للبرنامج الإسلامي في النهضة والإصلاح.

س: لو كنت مكانه، ماذا كان يمكنك أن تقول؟

——————*

[ب] في إحدى المحاضرات للعالم الشيخ/ حسن البنا وقف أحد الحضور سائلا: ما الفرق بينكم وبين الجمعية الشرعية؟

فأجابه: ....

فكرر المداخلة ثانية: إن الجمعية الشرعية أفضل منكم، فهي تبني المساجد.

فأجابه: ....

وبحضور ذهنه وسرعة بديهته وفطنته ولباقته تخلص من محاولة إفساد جو المحاضرة والإيقاع بينه وبين الجمعية الشرعية.

س: لو كنت مكانه ماذا كان يمكن أن تقول؟

١٢ـ الإلمام الجيد بموضوع الحوار وشخص المحاور:

- كافة المعلومات المتعلقة بموضوع الحوار.
- البيانات السابقة والموقف الحالي.
- ردود الفعل والأحداث المتوقعة.
- الأسباب والنتائج.
- معلومات عن بيئة الحوار وعن المحاور أو الأطراف المشاركة فيه.
- معلومات خاصة عن طبيعة المحاور ومستواه واستعداده للحوار.
- آخر موقف للمحاور، وحاجته للجلوس للحوار.
- أوراق الضغط المتاحة لديه.
- نقاط الضعف التي يعاني منها.

١٣ـ حضور العقل وسرعة البديهة (الفراسة):

حضور العقل بيقظته وعدم تشتته وعمق إعماله في موضوع الحوار. وسرعة البديهة تعني سرعة فهم واستيعاب ما يقصده ويرمي إليه الطرف الآخر، وإمكانية كشف محاولاته في كسب

جولات الحوار. وسبب ذلك ثلاثة أمور:

أ- جودة ذهن المحاور.

ب- صفاء قلبه ونقائه من أثر المعاصي.

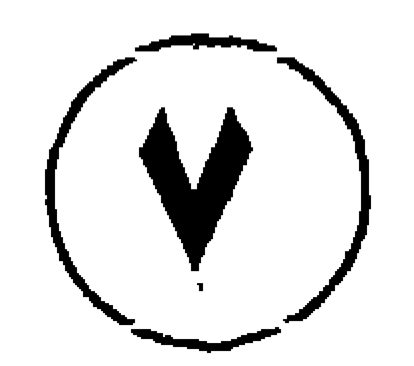
جـ- حسن فطنته (جودة بصيرته في الأمر).

وهي من أهم ما يلزم المحاور؛ حيث تساعده على التمييز بين الصادق وغير الصادق، ويفضح المخادع والمداهن من أول خاطر.

«من غض بصره عن المحارم، وأمسك نفسه عن الشهوات، وعمَّر باطنه بالمراقبة، وظاهره باتباع السنة، وتعود أكل الحلال لم تخطئ فراسته» الإمام الجنيد.

١٤- تجنب الثرثرة والتشدق والتفيقه والمبالغة:

من كثرة الكلام والاسترسال فيه من غير فائدة منه، وتكلف السجع والفصاحة، والتصنع بالمقدمات، واستخدام المصطلحات غير المعروفة؛ إظهارًا للتميز والفصاحة. «**شرار أمتي الثرثارون، المتشدقون، المتفيقهون**» رواه الترمذي. «**يا أيها الناس: قولوا قولكم، فإنما التشقيق من الشيطان**». والتشقيق: هو المبالغة في الكلام.



أكمل مربعات الجدول

«**إياكم والظن؛ فإن الظن أكذب الحديث** » حديث.

«**أنا لم أؤمر أن أنقب قلوب الناس، فلنا الظاهر، وعلى الله السرائر**» حديث.

مواقف متعددة وأقوال متعددة... البعض يحسن الظن فيها والبعض الآخر يأخذ الاتجاه العكسي تمامًا فيسيء الظن وهذا نموذجان: أ/ مؤمن صالح كنموذج للظن الحسن، ظنان افندي كنموذج للظن السيء.

عليك أن تتخيل ظن كل منهم لتكمل الظن الغير مسجل.

المحاور	**أ/ مؤمن صالح**	**ظنان أفندي**
﴿وَلَقَدْ أَرْسَلْنَا نُوحًا إِلَى قَوْمِهِ فَقَالَ يَا قَوْمِ اعْبُدُوا اللَّهَ مَا لَكُم مِّنْ إِلَهٍ غَيْرُهُ أَفَلاَ تَتَّقُونَ﴾ [المؤمنون:٢٣]		﴿فَقَالَ الْمَلأُ الَّذِينَ كَفَرُوا مِن قَوْمِهِ مَا هَذَا إِلاَّ بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُرِيدُ أَن يَتَفَضَّلَ عَلَيْكُمْ وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لأَنْزَلَ مَلاَئِكَةً﴾ [المؤمنون: ٢٤]
وسوف أخصص		كذاب ومراءٍ ويريد

المحاور	أ/ مؤمن صالح	ظنان أفندي
نسبة محددة من أرباح الشركة لأعمال البر في القرية.		التفاخر، وكسب أصوات الناخبين.
ويتميز هذا المنتج الجديد بقوته في تحمل درجات الحرارة المرتفعة، وتحقيق أعلى معدلات إنتاج.	لعله إن شاء يكون كذلك، ونتغلب على مشكلة ارتفاع درجة الحرارة، ونضمن إنتاجية عالية لزيادة الدخل القومي.	
وبالالتزام بتعاليم ومبادئ الإسلام في كل شئون حياتنا يصلح الله تعالى الفرد والأسرة والمجتمع والأمة، وتستعيد الأمة مكانتها بين الأمم.		كلام صحيح وجميل، لكنه يريد حب الناس له، والوصول لكرسي الحكم.
الموظف لزميله: هيا نذهب لزيارة المدير في المستشفي للترويح عنه والشد من أزره، وتحصيل ثواب زيارة المريض.	بارك الله فيك، هذه فكرة طيبة.	

١٥ـ مخاطبة المحاور بأحب الأسماء إليه مع حفظ الألقاب السائدة:

مما يريح نفس المحاور ويشعره بالحب والاحترام والتقدير، وربما كان ذلك بابا مهما لكسب ثقته، والتفاهم والتهدئة من هجومه عليك في الحوار.

١٦ـ تحري الصدق والأمانة:

صدق الحديث، وتناول الأفكار والمعاني والمصادر ومراجع آرائك بأمانة ودقة في النقل، والاحتفاظ باسم وصاحب المرجع الذي تم الأخذ منه. وبذلك يكون الحوار قائما على الصدق وتحري الحقيقة، بعيدا عن الكذب والسفسطة والأوهام.

١٧ـ التزام الموضوعية:

عدم الخروج عن الموضوع محل الحوار، وتجنب خلط الأوراق مما يحير العقول ويضلل الأفهام، ويضيع الوقت والجهد.

١٨ـ تجنب سوء الظن والتشكيك في آراء المحاور:

الأصل إحسان الظن في المحاور، فالتشكيك في نواياه ومقاصده خلق مذموم، ويدفع صاحبه إلى إعلان ذلك بلسانه دونما تحقق أو تبين مما يفسد جو الحوار ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا

اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ﴾ [الحجرات: ٢٢].

«**إياكم والظن؛ فإن الظن أكذب الحديث**» البخاري ومسلم.

١٩ـ عدم الغضب:

حديث «**ليس الشديد بالصرعة، إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب**» [البخاري ومسلم].

فالغضب يشتت الذهن، ويفقد المرء القدرة على التفكير الصحيح دون أن يدري، مع مراعاة عدم الاستجابة لمحاولات الاستثارة والغضب، فربما تكون وسيلة غير شريفة لإفقادك توازنك، والسيطرة عليه في الحوار.

«الصبر عند الغضب، والعفو عند الإساءة، فإذا فعلوا ذلك عصمهم الله وخضع لهم عدوهم». ابن عباس.

والغضب من الشيطان، وإنما يذهبه:

أ- حسن الاستعداد له نفسيا بالعزم على عدم الغضب، وتوقع استثارة الآخر، مع استيعابه وعدم الاستجابة له.

ب- التعوذ بالله من الشيطان الرجيم.

ج- الجلوس بدلا من الوقوف.

د- تأخير هذا الموضوع إلى وقت آخر.

هـ- التمرن على تجرع وكظم الغيظ. **«ما من جرعة أحب إلى الله من جرعة غيظ يكظمها عبد لله إلا ملأ الله جوفه إيمانا».**

و- الوضوء: **«إن الغضب من الشيطان، وإن الشيطان** خلق من النار، وإنما تُطفأ النار بالماء، **فإذا غضب أحدكم فليتوضأ»** [رواه أحمد].

٢٠- تجنب المزاح والضحك:

حديث **«المزاح استدراج من الشيطان».**

«إني لأمزح ولا أقول إلا حقا»

خاصة أثناء الحوار؛ فإن ذلك يسقط الوقار، ويذهب الهيبة ويسقط الحقوق، ويقلل من شأن المرء، كما أنه قد يساء الظن به من الطرف الآخر؛ أنه يهزأ ويسخر منه، وقد سمى مزاحا لأنه يزيح عن الحق.

قال أحد الحكماء: «من قل عقله كثر هزله». «وهذا لا يمنع الابتسامة والتلطف والتودد الحسن الحكيم».

* * *

٢١ـ تجنب الحلف:

﴿وَلاَ تَجْعَلُوا اللّهَ عُرْضَةً لِّأَيْمَانِكُمْ أَن تَبَرُّوا وَتَتَّقُوا وَتُصْلِحُوا بَيْنَ النَّاسِ وَاللّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ﴾[البقرة: ٢٢٤].

«**أربعة يبغضهم الله: البيع الحلاف، والفقير المختال، والشيخ الزاني، والإمام الجائر**» رواه النسائي.

فإنه ليس من صفات المسلم؛ خاصة المحاور، وإنما يلجأ للحلف ضعيف الحجة قليل البرهان والدليل.

٢٢ـ تجنب آفات اللسان المهلكة:

الغيبة والنميمة، والخوض في الأعراض أو التجريح لأفراد أو هيئات. إنما يكون الحوار بمقارعة الحجة بالحجة، وتناول الموضوع محل الحوار لا الأشخاص.

٢٣ـ الاستعداد للاعتراف بالخطأ والنزول عن الرأي:

فوجود مثل هذا الاستعداد النفسي يحفظك من الوقوع في شراك التعصب للرأي، ويساعدك في بلوغ الحقيقة؛ فالإخلاص في الحوار يعني حب بلوغ الحقيقة على أي لسان كانت.

٢٤ـ عدم الاستئثار بالحديث وترك فرصة للمحاور ليدلي برأيه:

ويكون ذلك بأربعة أسباب:

١- موضوعية الحديث (تركيز في صلب الموضوع).

٢- حسن ترتيب الأفكار والأدلة.

٣- حب الاستماع والتعلم وافتراض الصواب من الغير.

٤- الاختصار وجمع الكلم «**أوتيت جوامع الكلم، واختصر لي الحكمة اختصارا**» وشرطه مساواة اللفظ المعنى.

«العلوم مطالعة من ثلاث أوجه؛ قلب مفكر، ولسان معبر، وبيان مصور». أحد الحكماء

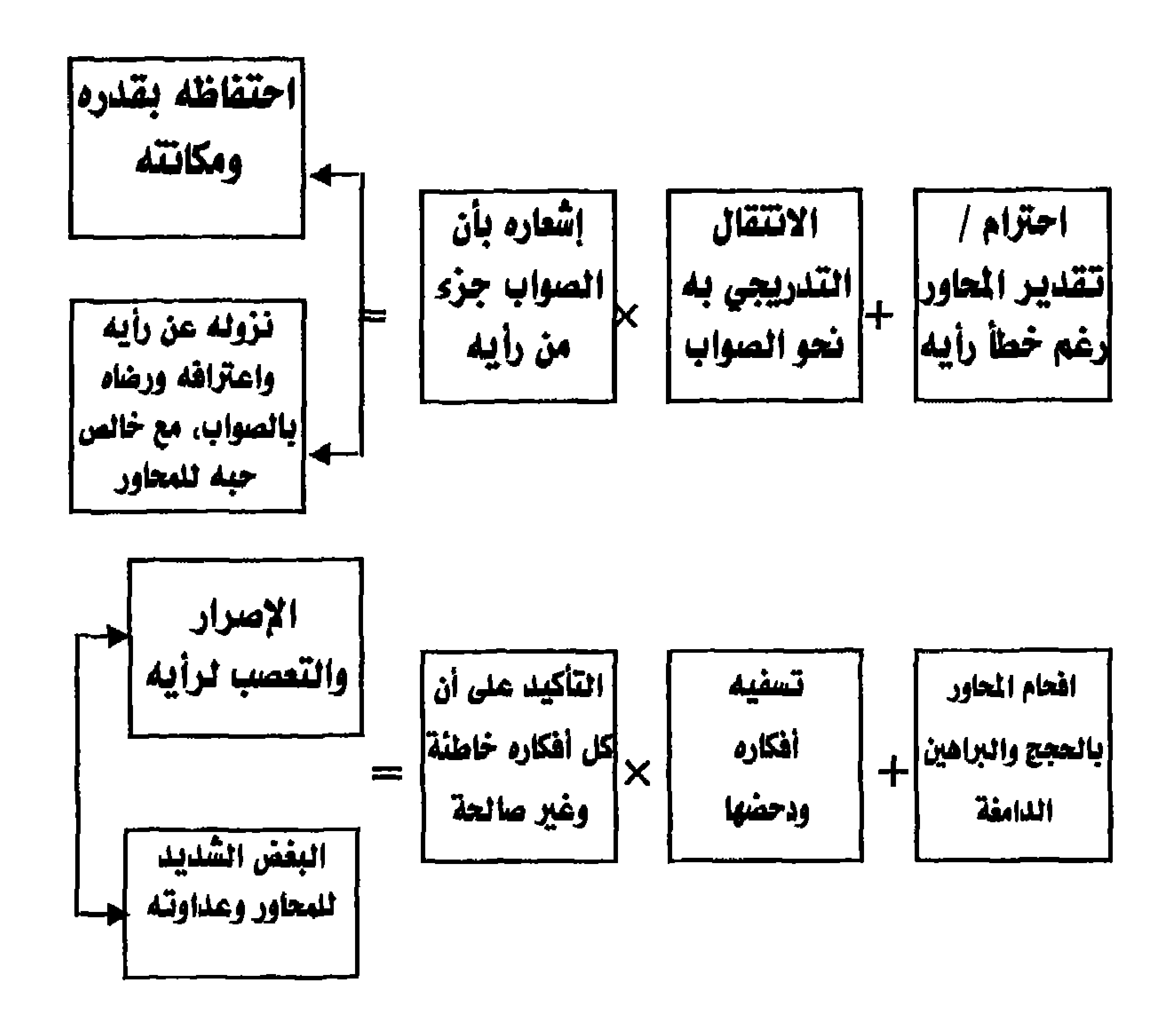
٢٥ـ التجرد للحوار وعدم التأثر بالخلفيات السابقة:

التعامل مع كل قضية حوارية على انفراد دونما التأثر بالمواقف أو الانطباعات السابقة مع الشخص المحاور. حتى تحرر نفسك من أية ضغوط أو قيود أو عوائق نفسية تحول بينك وبين بلوغ الحق من خلال هذا الحوار.

٢٦ـ احترام الطرف الآخر والحفاظ عليه:

احترام وجهة نظره ورأيه ومستوى تفكيره، وعدم تسفيهه أو إفحامه؛ فليس ذلك هو هدف الحوار؛ بل البلوغ به تدريجيا بقناعة وجدانية وعقلية إلى الحق، مع الحفاظ عليه وعدم إحراجه.

في غالب الأحيان عندما يجد الطرف المخطئ أنه سيتعرض للحرج والتسفيه أمام الآخرين، يصر على رأيه الخاطئ ويتمسك به حفاظًا على نفسه ومكانته.



- «إن الله أوحى إليّ أن تواضعوا حتى لا يفخر أحد على أحد، ولا يبغي أحد على أحد» رواه مسلم.
- «وما زاد عبدا بعفو إلا عزا، وما تواضع أحد لله إلا رفعه» رواه مسلم.

٢٧ـ التزام أمانة المجلس:

«المجالس بالأمانة» رواه مسلم.

«إذا حدث رجل رجلا بحديث ثم التفت فهو أمانة» أبو داود والترمذي.

«من حمى عرض أخيه في الدنيا بعث الله -عز وجل- ملكا يوم القيامة يحميه من النار»

والمجالس بالأمانات، فلا يفشي سر الحوار الذي دار إلا بعلم وإذن المحاور؛ حفاظا على الطرفين.

«ليس كل ما يعرف يقال...
وليس كل ما يقال قد حان أهله...
وليس كل ما حان أهله قد حان وقته». أحد الحكماء

٢٨ـ استخدام الأساليب التوضيحية (التدريبية):

والتي تساهم بشكل كبير في إيضاح الفكرة وسرعة استيعابها عند المحاور، فكم من الحوارات لم تنجح بسبب الإبهام وعدم وضوح بعض الأفكار والمفاهيم، ومن أهم وأكثر الوسائل التي استخدمها الرسول ﷺ (القصة- ضرب المثال- التشبيه – تمثيل المعنوي بالمحسوس – الرسم – المقارنة بين متضادين – الإجمال ثم التفصيل - ....).

٢٩ـ أسس وآداب الحوار الإسلامي المسيحي:

أ- إيجاد المناخ الهادئ المساعد للحوار، بالبعد والتحرز من المؤثرات الخارجية والهادفة لزعزعة العلاقة والاستقرار.

ب- اعتماد الحكمة والموعظة الحسنة.

ج- إبراز نقاط التلاقي والدعوة إليها.

د- حرية الاعتقاد، وعدم الإكراه أو الإجبار.

هـ - احترام الطرف الآخر وعدم إثارته.

و- التعايش السلمي.

﴿لا يَنْهَاكُمُ اللهُ عَنِ الَّذِينَ لَمْ يُقَاتِلُوكُمْ فِي الدِّينِ وَلَمْ يُخْرِجُوكُم مِّن دِيَارِكُمْ أَن تَبَرُّوهُمْ وَتُقْسِطُوا إِلَيْهِمْ إِنَّ اللهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ﴾

[الممتحنة: ٨].

٣٠ـ التزام الآداب الخاصة بالحوار النوعي:

الحوار مع	الآداب الخاصة
١ـ الوالدين	١- التراحم وخفض الجناح في المعاني والألفاظ. ٢- التودد حتى بلوغ التذلل. ٣- تجنب أي رد فعل حتى مجرد التأفف. ٤- الإقناع بعظم الأدب أو التراضي الحسي.
٢ـ المسؤولين ـ الملوك ـ الأمراء الرؤساء القادة.	حديث: «**نحن معاشر الأنبياء أمرنا أن ننزل الناس منازلهم، ونخاطبهم على قدر عقولهم**» ١- الإذن المسبق. ٢- إظهار الاحترام والتقدير وحفظ الألقاب. ٣- الاختصار وجمع الكلم. ٤- عدم سبقه بالقول أو الرأي. ٥- الأخذ بيده إلى الحق رويدا، فعند مخالفة رأيه يعرض الحق كاقتراح فيسهل على نفسه النظر فيه ثم الأخذ به، وكأنه رأيه هو.

الحوار مع	الآداب الخاصة
	٦- استخدام المعاريض عند الضرورة. يقول عمر بن الخطاب: «أما في المعاريض ما يكفي المسلم من الكذب». ويقول أحد الحكماء: «وإن في معاريض الكلام لمندوحة عن الكذب».
	٧- الجراءة الحكيمة في إعلان الحق. **«ألا يمنعن رجل هيبة الناس أن يقول بحق إذا علمه»**. حديث **«لا يحقرن أحدكم نفسه، قالوا: يا رسول الله؛ كيف يحقر أحدنا نفسه؟ قال ﷺ: يرى أمر الله عليه فيه مقال، ثم لا يقول فيه، فيقول الله له: ما منعك أن تقول في كذا وكذا؟ فيقول: خشيت الناس. فيقول الله تعالى: إياي كنت أحق أن تخشى»** رواه ابن ماجه.
	٨- الاجتهاد في إنزال الناس منازلهم لا أقل ولا أعلى. يقول الإمام علي: «إذا رفعت أحدا فوق قدره فتوقع منه أن يحط منك بقدر ما رفعت منه».
	٩- **إذا كان متكبرا:** الحكمة تقتضي عدم

الحوار مع	الآداب الخاصة
	الخضوع له بل التكبر عليه؛ فالتكبر على المتكبرين هو التواضع بعينه.
٣- الصبي	١- التراحم. ٢- التبسط في المعاني والألفاظ والأسلوب. ٣- الاهتمام به وحسن الإصغاء له. ٤- الاهتمام بتدريبه على الحوار.
٤- المرأة الأجنبية	١- الاختصار قدر المستطاع على قدر الضرورة. ٢- الألفاظ الواضحة المعاني التي لا يمكن تأويلها على غير ذلك. ٣- وضوح الصوت وتوسطه دونما خفض يثير النفس، ورفع يروع القلب. ٤- غض البصر أثناء الحوار.
٥- في المناسبات المختلفة (أفراح أو أحزان).	١- التجاوب النفسي مع حالة المخَاطَب. ٢- استخدام عبارات التحية والأدعية الواردة عن النبي ﷺ ٣- المشاركة الوجدانية للمحاوَر.

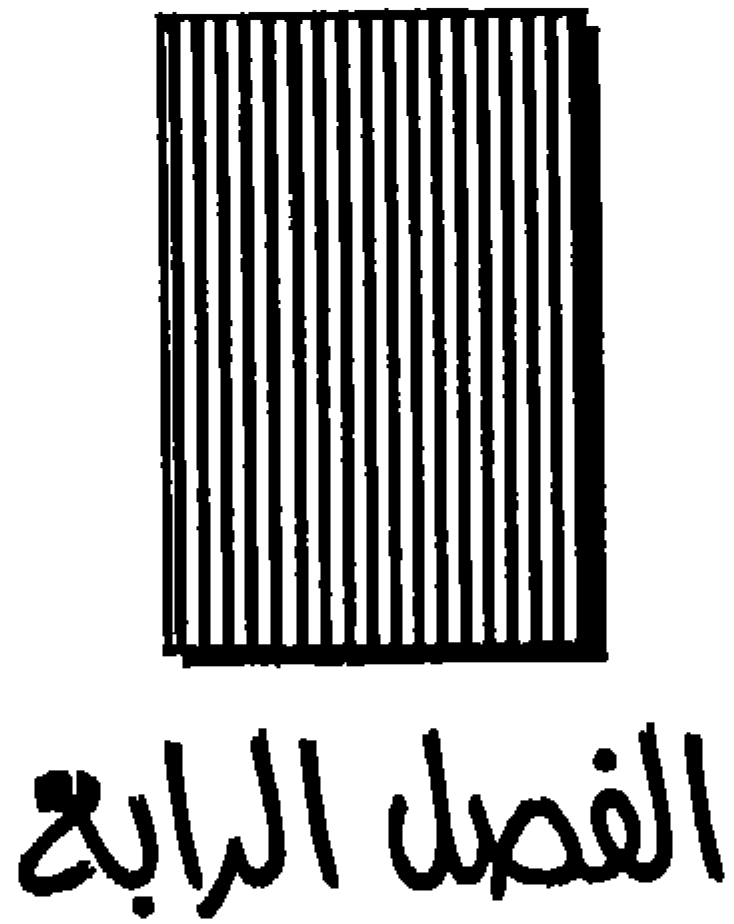
الحوار مع	الآداب الخاصة
٦ـ التناصح	١- «**وإذا استنصحك فانصح له**» رواه مسلم. وأصدقه النصح. ٢- «**وأن تناصحوا من ولاه الله أمركم**» رواه مسلم واجب على الأفراد. ٣- «**إذا استنصح أحدكم أخاه فلينصح له**» رواه أحمد. أي: إذا استنصحك بلسان مقاله أو لسان حاله. والنصح كلمة يراد بها الخير للمنصوح، وآدابها: أ- أن تكون سرًّا. يقول الفضيل بن عياض: «المؤمن يستر وينصح، والفاجر يهتك ويعير». ب- في الوقت والمكان والظرف المناسب. ج- إخلاص النية لله تعالى. د- التلطف في النصح.
٧ـ حوار التجار	١- عدم الحلف مطلقا؛ «**أربعة يبغضهم الله، البيع الحلاف، الفقير المختال، والشيخ الزاني، والإمام الجائر**» رواه النسائي. ٢- تحري الصدق في كل معلومة؛ خاصة

الحوار مع	الآداب الخاصة
	بالسلعة دون تورية أو تأويل، والوضوح والشفافية. ٣- الأمانة في عرض كافة المعلومات عن السلعة، وإن لم يسأل العميل، كأن تقول مواصفاتها الإيجابية ومواصفتها السلبية. ٤- تجنب المعاريض تماما في البيع والشراء؛ فهي تمحق البركة «**لا حيلة في الرزق ولا شفاعة في الموت**».
٨- حوار الفاسق والمبتدع	١- حسن الاستيعاب وتأليف القلب، مع دقة الالتزام والمحافظة على الثوابت «**لا تقولوا للمنافق سيدا، فإن يك سيدا فقد أسخطتم ربكم عز وجل**» أبو داود. ٢- استيعابه بالتلطف واللين معه في القول اتقاء شره «**إن شر الناس الذين يكرمون اتقاء شرهم**» رواه البخاري ومسلم. ٣- الأصل التحرز من حواره إلا لضرورة ملحة.

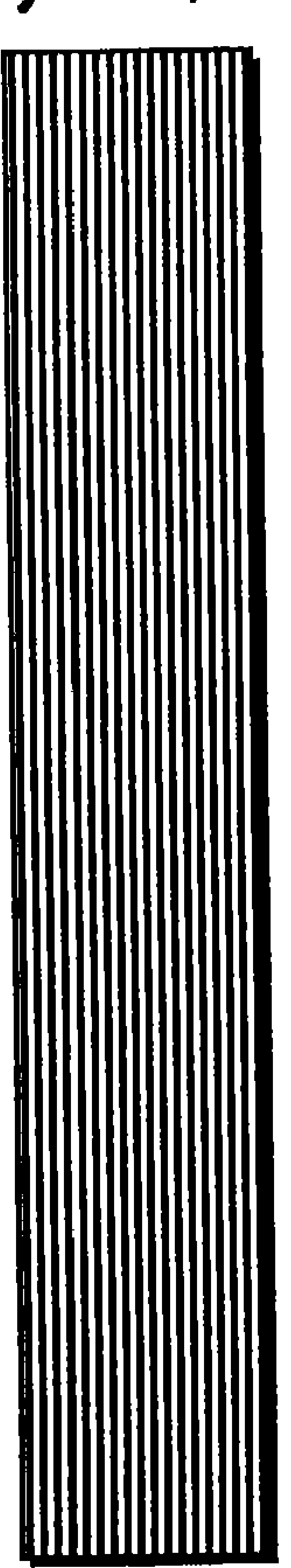
الحوار مع	الآداب الخاصة
	٤- البحث عن أية جوانب للخير في نفسه وإبرازها والثناء عليها، وبيان فضلها وأثرها؛ لعلها تكون مفتاح قلبه إلى باقي جماع الخير وينتصر بها في نفسه على فسقه وابتداعه، وكم من الحالات العملية الناجحة بمثل هذا المفتاح.
٩- حوار التشاور	﴿**وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ**﴾ [آل عمران: ١٥٩] حديث «**المشورة حصن من الندامة، وأمان من الملامة**» حديث «**لا خاب من استشار، ولا ندم من استخار**» يقول علي بن أبي طالب: «نعم المؤازرة المشورة، وبئس الاستعداد الاستبداد». ويقول عمر بن عبد العزيز: «المشورة والمناظرة باب رحمة ومفتاح بركة، لا يضل معهما رأي، ولا يفقد معهما حزم». ويقول أحد الحكماء: «من حق العاقل أن يضيف إلى رأيه رأي العقلاء، ويجمع إلى عقله عقول الحكماء».

الحوار مع	الآداب الخاصة
	شروط مَنْ تشاور: ١- صاحب العقل الكامل. ٢- ناصح ودود. ٣- ذو دين وتقى. ٤- سليم الفكر من هم يقطع عليه فكره. ٥- ألا يكون له في الأمر المستشار غرض يتابعه. **الآداب:** ١- الذهاب إلى من تشاوره والطلب منه بحسن الأدب. ٢- عرض الأمر بكافة تفاصيله. ٣- الصدق والأمانة في بيان الأهداف والمقاصد. ٤- حسن الإنصات للمشورة. ٥- التواضع وحسن التلقي.
١٠ـ الزوجة	**«خيركم خيركم لأهله، وأنا خيركم لأهلي»** رواه الترمذي. ١- الملاعبة وكثرة الضحك والتبسم. ٢- اختيار أطايب الكلم مع جواز المبالغة في التجمل والتلطف.

الحوار مع	الآداب الخاصة
	٣- حديث «**ألا إن المرأة خلقت من ضلع أعوج، وأنك إن أردت إقامة الضلع كسرتها، فدارها تعش بها، فدارها تعش بها**» رواه الحاكم. أي دارها بالعفو عن زلاتها، ودارها بالكلمة الجميلة، وبالغزل والتغني بصفاتها وخصالها، ودارها بفعلها وجميلها على نفسك وحياتك كلها وصعوبة العيش إلا معها وبجوارها، ودارها بالآمال والطموحات والأحلام الجميلة التي تتمناها لكما سويا، ودارها بإخبارها أن الله تعالى جمع لها من الخصال ما في النساء جميعا فأغناك بها عما سواها. وهكذا.. فحوار الزوجة لا بد أن تكسوه وتضمه العاطفة والوجدان.



الفصل الرابع



مهارات المحاور المحترف

مهارات المحاور المحترف

١- سرعة فهم وتوصيف شخصية المحاور، وتحديد إستراتيجيات التحاور معه.
٢- قوة فهم واستيعاب موضوع الحوار.
٣- قوة وتسلسل الحجج والبراهين والأدلة.
٤- الاستدراج بالمحاور حتى يقر بالفكرة على لسانه.
٥- تفعيل مفردات البيئة المتاحة لخدمة الحوار.
٦- حلاوة الحديث وعذوبته.
٧- تحديد نقاط الالتقاء وتنميتها.
٨- تصوير الفكرة للطرف الآخر ليقتنع بها ويتبناها.
٩- احذر القيام بدور المفتي الذي يصدر آراء وأوامر تقديرية.
١٠- التبين والتأكد من صحة المعلومة وتوثيقها.
١١- قراءة الحوار الصامت على وجه المحاور.
١٢- تفتيت الفكرة أو الرأي المخالف أو الشبهة والتعامل معها.
١٣- تناول فكرة خاطئة وهدمها والقضاء عليها.
١٤- تفهم ظرف (المكان والزمان والحالة) للمحاور والتكيف معها.
١٥- امتصاص الغضب وتفويت فرصة إفساد جو الحوار.
١٦- تقسيم الحوار إلى جولات.
١٧- استخدام الأساليب التدريبية المساعدة.
١٨- مراعاة الفروق الفردية.
١٩- الإنصات إلى المحاور والتفاعل معه.
٢٠- الإحصاء وختم الحوار.

١ـ سرعة فهم وتوصيف شخصية المحاور وتحديد إستراتيجيات التحاور معه:

أدوات كشف شخصية المحاور:

١- السؤال المسبق عنه.

٢- الأسئلة الاستكشافية المتنوعة.

٣- حسن الاستماع أولا.

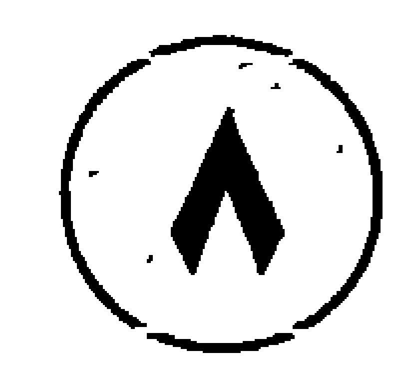
٤- دقة مراقبة سلوكه قبل التحاور وفي بداية وأثناء الحوار.

٥- بداية الحوار بالتعارف -قدر الإمكان- على البيانات والسيرة الذاتية مع القراءة الدقيقة لما بين سطور هذه السيرة.

٦- محاولة التعرف على ظروفه وحالته النفسية قبل الحوار مباشرة، وتبين أثرها عليه.

٧- محاولة التعرف على بيئته الخاصة، وظروف نشأته، وبيئته الاجتماعية التي نشأ فيها، والتي يسكن فيها حاليا، ومستوى رضاه عنها أو عدم الرضا والأسباب.

٨- التحدث في الآمال والطموحات الخاصة.



إستراتيجيات الحوار

للحفاظ على الجو الهادئ للحوار الذي يصل إلى تقارب الأفكار والآراء

اختر ما تراه مناسبا مع إضافة مقترحاتك:

أنواع الشخصيات	الإستراتيجيات العامة للحوار	إضافات أخرى مقترحة
١- المثقف العميق الفكر.	التركيز على نقاط الاتفاق ومحاولة التقارب في آخر الأمر	
٢- الغامض المركب.	حسن الاستماع مع استخدام الأدلة القاطعة.	
٣- الأكاديمي البحثي التفصيلي.	بحث جوانب التعاون الممكنة وتبادل الخبرات في حل مشاكل المهنة.	
٤- الحاد التصادمي.	حسن ترتيب الأفكار والأدلة.	
٥- الأمي.	امتصاصه والتودد إليه والثناء على نقاط الالتقاء.	
٦- المخالف في الفكر والرأي.	الأسئلة الاستكشافية مع الصبر عليه.	
٧- المغرور شديد الاعتزاز بنفسه.	جدول أعمال وتحديد معايير قياس.	
٨- المنافس في نفس المجال.	جدول لأعمال الحوار وتوزيع الوقت عليه مع الحسم في إدارة الحوار.	
٩- الهوائي السطحي.	تبسيط الأفكار وتجزئتها.	
١٠- الهجومي العدائي	اللين والاستيعاب والتركيز على نقاط الالتقاء.	

إستراتيجيات الحوار

إستراتيجيات عامة، تختص بنجاح الحوار نفسه بشكل عام

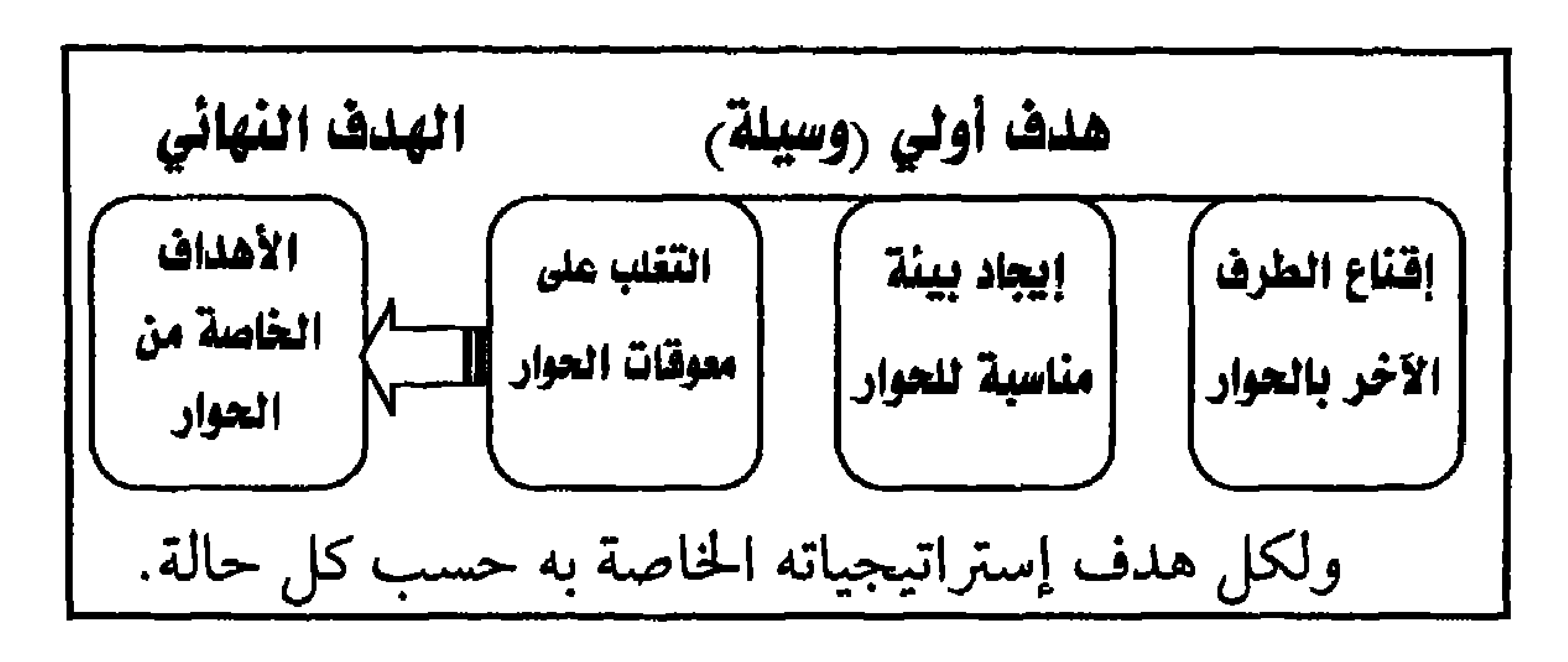
- إقناع الطرف الآخر بالجلوس للحوار كوسيلة للتعامل والوصول إلى هدف مناسب.
- المحافظة على استمرارية الحوار كوسيلة لبلوغ الأهداف المطلوبة.
- التغلب على المعوقات الحالية والوصول لمرحلة الجلوس للحوار.
- استيعاب محاولات الطرف الآخر لإفساد جو الحوار وربما إلغائه.

وهكذا كهدف عام؛ المحافظة على وجود حوار هادئ يمكن معه تحقيق الأهداف الخاصة.

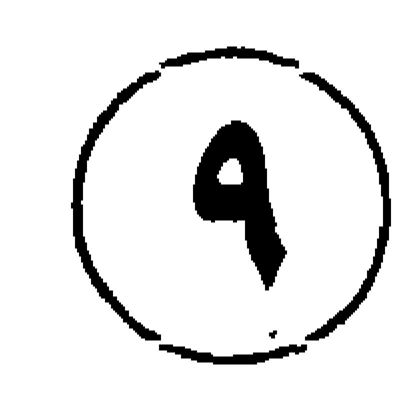
إستراتيجيات خاصة حسب نوع الحوار نفسه، وحسب طبيعة المحاور وبيئة الحوار

- رد شبهة معينة.
- الحصول على أقل سعر ممكن.
- الحصول على موافقة بالتعاقد.
- موافقة والد العروس.
- موافقة مدير البنك على تمويل المشروع.
- إقناع الزملاء بالفكرة.
- تحييد أعداء معينين.
- التشاور من أجل الوصول لقرار السفر أم تأجيله.
- استكشاف رأي العائلة في الموافقة على الزواج.

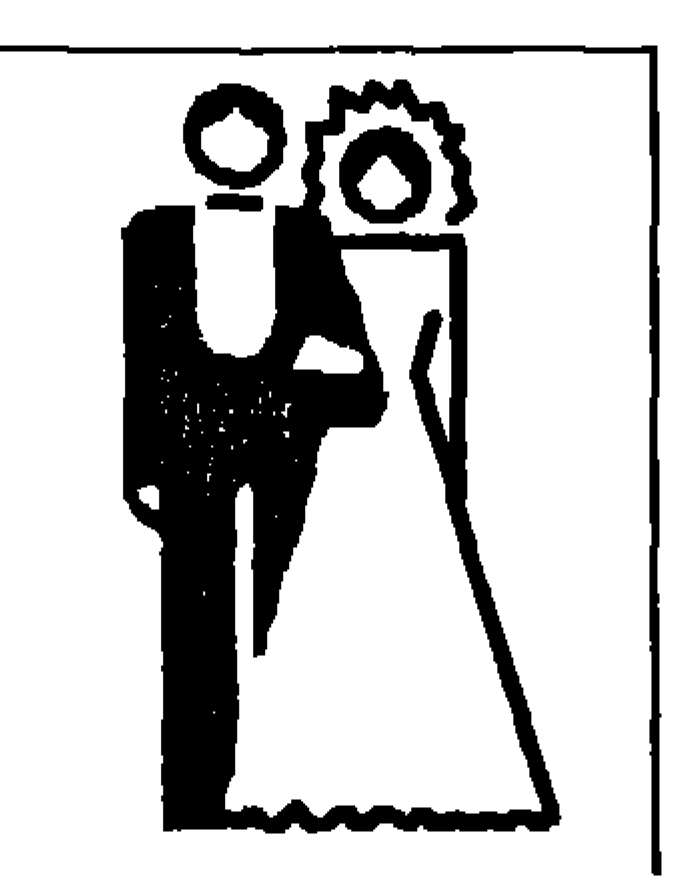
وهكذا، لكل عملية حوارية هدف خاص بها.


هدف أولي (وسيلة)
الهدف النهائي
إقناع الطرف الآخر بالحوار
إيجاد بيئة مناسبة للحوار
التغلب على معوقات الحوار
الأهداف الخاصة من الحوار
ولكل هدف إستراتيجياته الخاصة به حسب كل حالة.

* * *



المهندس حازم ووالد العروسة



المهندس حازم شاب متدين، ويعمل بشركة الكهرباء، والجميع يشهد له بالكفاءة والمستقبل الباهر. وهو في طريقه للزواج من ابنة الأستاذ عصام والمعروف عنه حزمه، وحرصه الشديد على بناته، وسعيه لتوفير سبيل حياة كريمة لهم مع زوج مناسب. ومعروف عنه في تزويجه لابنته الأولى المغالاة في طلب الشَّبْكة والمهر والأثاث المنزلي. ومعروف عن الأستاذ عصام أنه يحب عائلة حازم جدا، ويقدر والده رحمه الله تعالى؛ نظرا لزمالتها الطويلة سويا في العمل. وغدا الخميس سيكون موعد زيارة المهندس حازم للاتفاق مع الأستاذ عصام على تفاصيل الزواج.

وبات حازم ليلته يعد إستراتيجية للحوار مع الأستاذ عصام وإقناعه بالموافقة على إتمام الزواج. بيد أن قدرات حازم لا تتعدى ٤٠٪ من مطالب الأستاذ عصام، فهل لك أن تشارك حازم في إعداد إستراتيجيته للحوار، ليتمكن من محاورة الأستاذ عصام وإقناعه والفوز بالعروس.

إستراتيجيات

المهندس حازم في

حواره مع والد العروس

١- ....

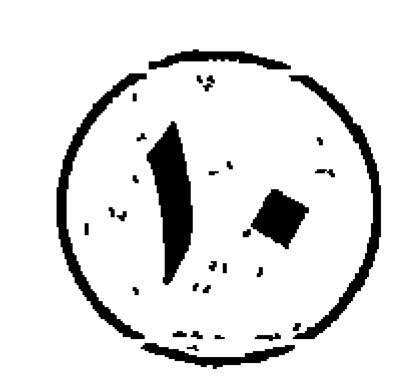
٢-..

٣-..

٤-..

٥-..

* * * * *



إدارة التسويق

بالرغم من الظروف الاقتصادية الطارئة التي مرت بالبلاد حدثت حالة من الركود في المبيعات بشكل عام، وبالرغم من ذلك تمكنت الشركة العالمية للمصاعد تحقيق ٧٥٪ من المستهدف السنوي، وذلك يعد أمر جيد جدا بالنسبة لباقي الشركات المنافسة التي لم تتمكن أغلبها من تحقيق أكبر من ٥٠٪ من المستهدف، علما بأن فريق التسويق جاءت جميع تقاريره كلها ممتازة في العمل ومتابعة العملاء.

وجاء موعد اللقاء السنوي لتقييم العمل وتوزيع الأرباح، وجلس الأستاذ إسماعيل قائد الفريق يعد خطته الإستراتيجية في الحوار مع مدير الشركة؛ لإقناعه بتوزيع نسبة ١٠٠٪ من الأرباح، وعدم الخصم نظرا لعدم اكتمال المستهدف.

وفعلا أعد الفريق خطة محكمة للحوار لإقناع مدير الشركة بتوزيع الأرباح كاملة؛ بل إن بعضهم توقع موافقة مدير الشركة على صرف مكافأة تميز لفريق التسويق.

يا ترى ما محاور هذه الخطة؟

خطة فريق التسويق للتحاور مع مدير الشركة:

١- ....

٢-..

٣-..

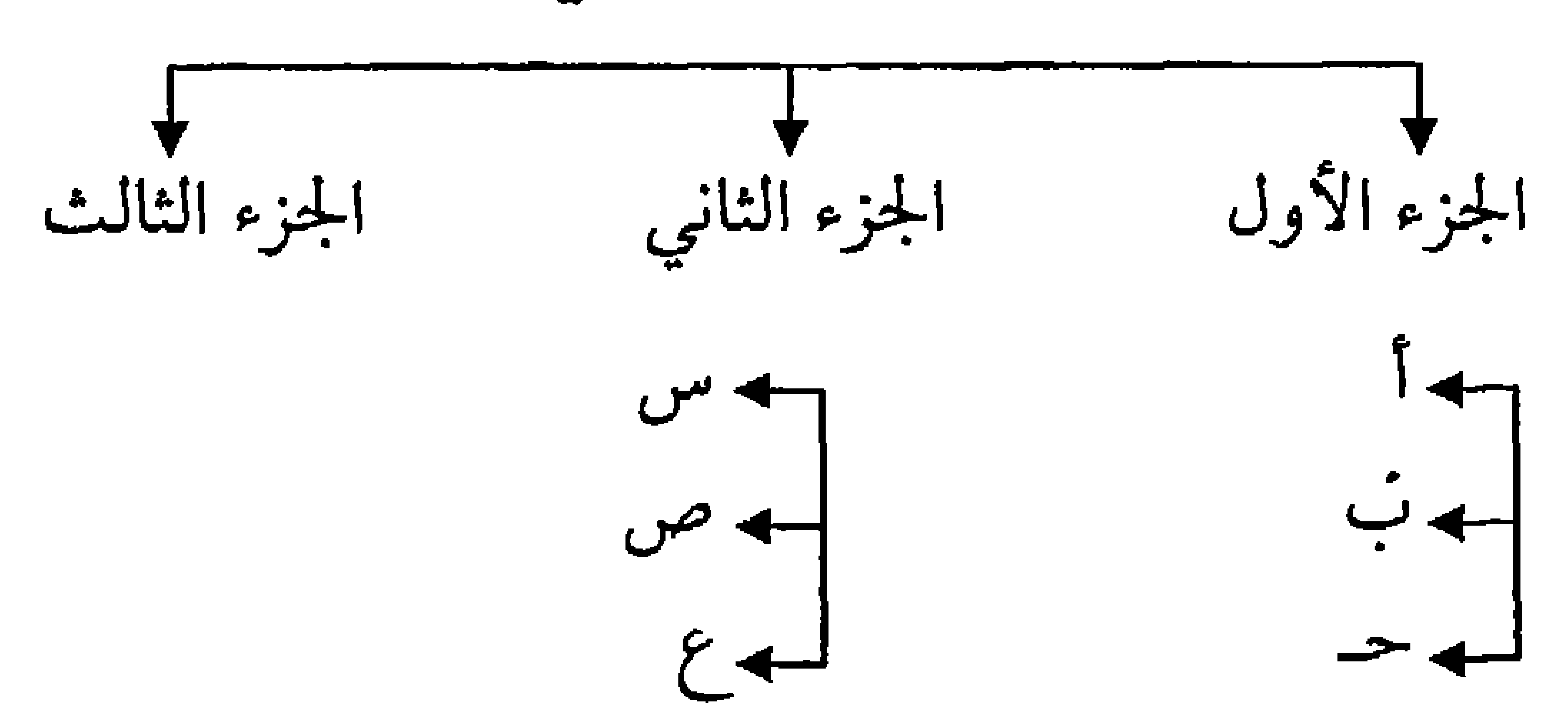
٤-..

٥-..

٢ـ قوة فهم واستيعاب موضوع الحوار

١- الفهم التام والإلمام الكامل لمادة الحوار (موضوع الحوار).

٢- إعداد وترتيب المادة بشكل جيد يسهل الرجوع إليها.



* أهمية الموضوع. * العوامل والمتغيرات المؤثرة فيه.
* عناصره. * تاريخ سابق عن الموضوع.
* وسائل تنفيذه. * التوقعات المستقبلية.

٣- يفضل الاستعانة بمتخصص أو استشاري أمين للاستعانة به في نقل المعارف الواجب استكمال معرفتها وفهمها.

٤- يمكن الاستعانة بمصادر علمية حول الموضوع (كتب – C.D – أبحاث......)

> **تذكر أن: هذا العصر تعددت وتنوعت مجالاته ومعارفه، ولذلك فمن أهم سماته التخصص.**

٣ـ قوة وتسلسل الحجج والبراهين والأدلة

١- قوة ووضوح الدليل والمستند والمرجع المؤيد للرأي.

٢- تنسيق الأدلة والبراهين؛ حيث نبدأ بالأدلة من القرآن أولا، ثم الحديث، ثم القياس والاستدلال، ثم أقوال الحكماء أو الأشعار إن وجدت.

٣- في حالة الأدلة العلمية البحتة يفضل عرض الفكرة أولا والرأي، ثم الختام بتقديم المستند لإغلاق الباب أمام أي تشكيك.

٤- تسلسل الأدلة في شكل نقاط واضحة ومسلسلة مع تفصيلها إلى أكبر تسلسل ممكن؛ حتى توحي وتؤكد تعدد الأدلة، بدلا من الكلام المرسل الذي يضيع الحقيقة بين



سطوره، وربما يصيب المحاور بالملل.

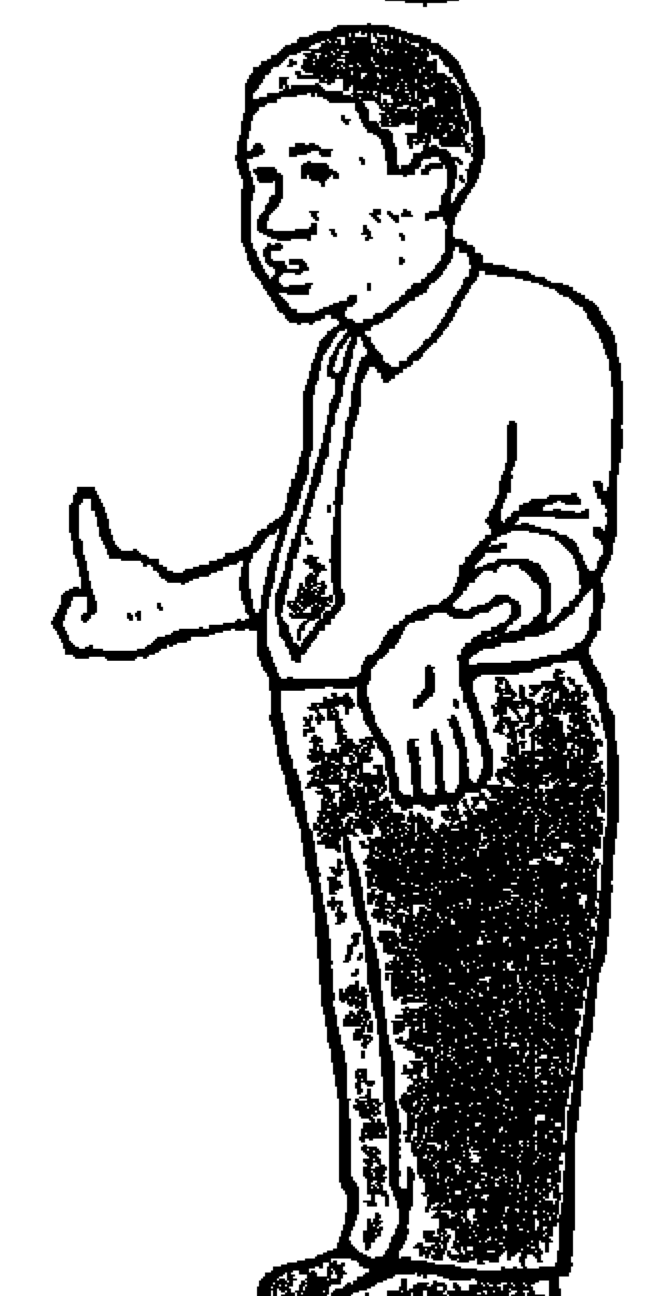
٥- توثيق الدليل بتذييله بالمصدر والمرجع العلمي.

٦- عدم استخدام الأدلة الضعيفة؛ لأنها في ذاتها توحي بضعف الرأي.

٧- تنوع وتعدد الأدلة قدر الإمكان؛ للتأكيد على صحة الرأي والفكرة من وجوه عدة، وكذلك لتناسب طبيعة المحاور، فربما لا يقتنع بالأول والثاني ويقتنع بالدليل الثالث [أدلة نقلية – عقلية – تاريخية – علمية –...].

* * *

١١ الشيء الناقص



لا بد من دعم الشعب الفلسطيني؛ لأن ذلك شيء مهم وخطير، ويجب أن نسارع بمقاطعة منتجات الأعداء.

يجب ... يجب ... يجب



(مسلم سلبي)

لا يتفاعل مع قضية فلسطين

ولا يقاطع منتجات الأعداء

ولا يشارك في دعم الشعب الفلسطيني

س: ما رأيك في طريقة حوار عمر، وهل يحتاج لشيء آخر؟

جـ - ....

....

....

٤ـ التدرج بالمحاور حتى يقر بالفكرة على لسانه

نموذج :

حمزة: هل توافقني على أن فلسطين دولة إسلامية؟

محمود: نعم.

حمزة: هل توافقني على أن القدس ثالث الحرمين الشريفين؟

محمود: نعم.

حمزة: هل توافقني على أن عداوة اليهود مستمرة منذ بداية الرسالة وحتى الآن، وأنهم أصحاب غدر وخيانة؟

محمود: نعم.

حمزة: هل توافقني على أنه لا بد من إخراج اليهود من فلسطين؟

محمود: نعم.

حمزة: لذا فعلام نتناقش؟

• •



المدير والموظف الكسول

أ- المدير: ؟

الموظف: نعم

ب- المدير: ؟

الموظف: نعم

جـ- المدير: ؟

الموظف: نعم

د- المدير: ؟

الموظف: نعم.

المدير: ما دام أن العمل عبادة، وأن سر تخلفنا هو عدم اجتهادنا في أعمالنا، فلماذا نتأخر عن العمل؟

الموظف: حقا، لا بد أن أتقي الله في عملي، وأجتهد في إنجازه.



سمية والحجاب



فاطمة   سمية

فاطمة:

سمية:

فاطمة:

سمية:

فاطمة:

سمية:

فاطمة:

سمية:

فاطمة:

سمية: حقا؛ لا بد أن أسارع بارتداء الحجاب.

سبحان الله،

ماذا قالت فاطمة لسمية؟

من درر الشيخ الغزالي:

إننا ننشد القلب الذكي المحب للناس، العطوف عليهم، الذي لا يفرح لزلتهم، ولا يشمت في عقوبتهم؛ بل يحزن لخطئهم، ويتمنى لهم الصواب.

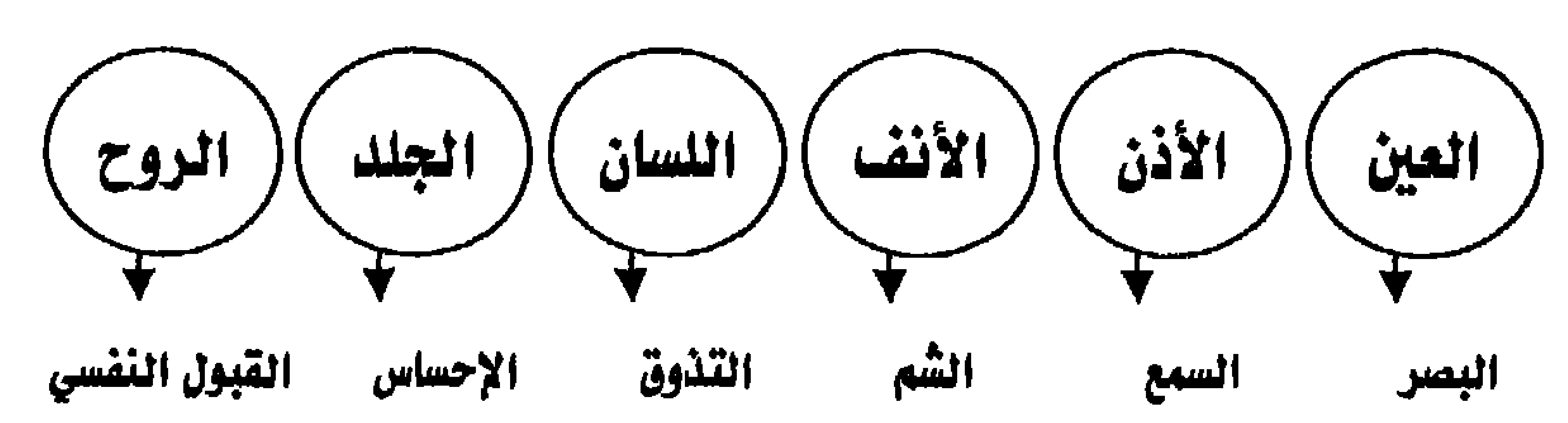
٥ـ تفعيل مفردات البيئة المتاحة لخدمة الحوار

لماذا؟

١- لتفاوت العقول في العلم والاستيعاب.

٢- لتفاوت الحالة النفسية والمزاجية للفرد الواحد في الأوقات المختلفة، وبالتالي استعداده للتلقي والفهم.

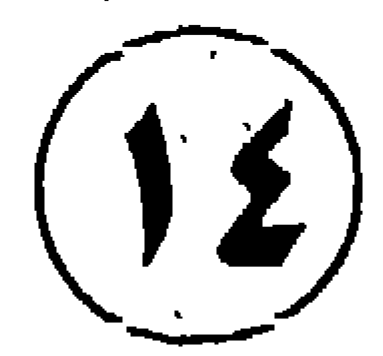
٣- تعدد وتنوع وتدرج وسائل الاستقبال من فرد لآخر. (الجوارح: العين، الأذن، اللسان، الجلد، الروح) وللفرد الواحد في الموضوعات المختلفة.



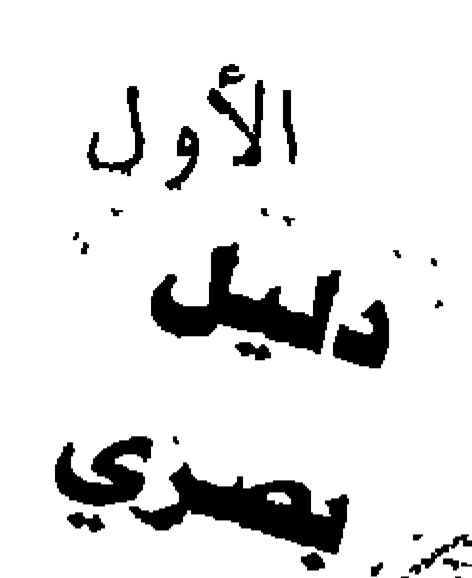
حديث **«يا عائشة من أدام الطرق فتح له»**.

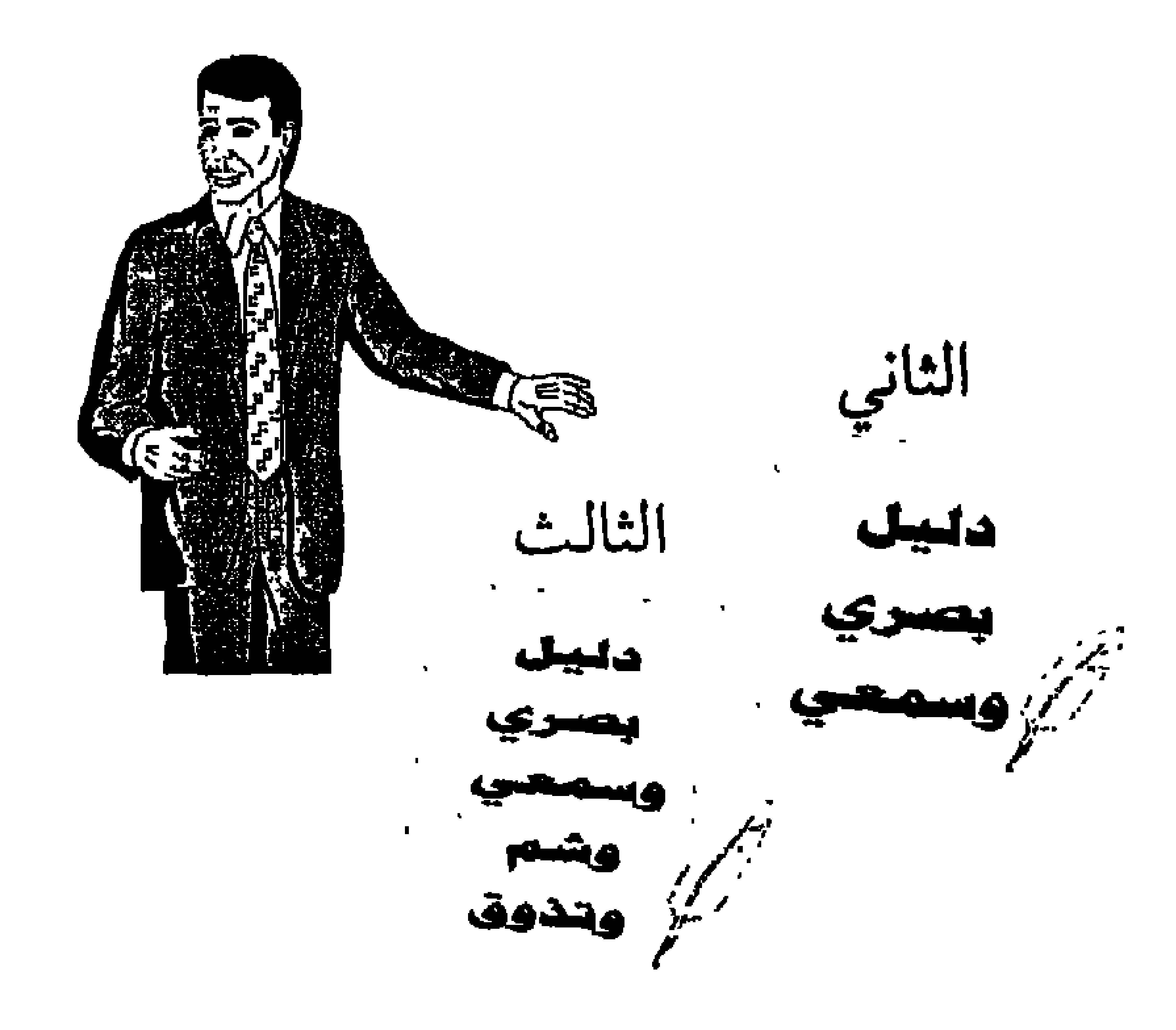
الإلحاح على الفكرة بوسائل متعددة متنوعة يقوي ويدعم فرصة النجاح، وحسن تلقي وفهم واستيعاب المحاور ل ها و القناعة بها.

••



١٤ أين الأقوى؟





أيها أقوى وأقدر على الإقناع ولماذا؟

****



١٥ حوار عملي حول حقيقة الدنيا

مثال: الرسول ﷺ يأخذ صحابته الكرام إلى أطراف المدينة حيث واد صغير فيه جدي أسك (ميت منتن)، وينادي فيهم: هلموا إلى الدنيا.

وسائل الاستقبال (الحواس) التي طرق عليها رسول الله ﷺ:

١- الأذن: سماعهم لنداء النبي ﷺ.

٢- الأنف: شمهم لرائحة الجيفة النتنة (الكريهة).

٣- العين: بصرهم لهذا المنظر القبيح.

٤- الروح: الجو النفسي الذي خلقته الرائحة، والمشهد يوحي في النفس بكراهة هذه الدنيا.

الفكرة الأساسية في الحوار: حقيقة الدنيا الفانية، وأنها لا تستحق الركون إليها

النتيجة المتوقعة:

القناعة الكاملة لهم جميعا	القناعة الجزئية لهم جميعا	قناعة البعض فقط	عدم اقتناعهم جميعا

اختر ما تراه ممكنا.



١٦ حوار عملي حول اختيار الجليس والصاحب

رسول الله ﷺ يمشي هو وصحابته الكرام بسوق المدينة، ويتوقف أمام نافخ الكير (ورشة حداد)، فيقف الصحابة معه، فيخبرهم ﷺ: «مثل الجليس الصالح والجليس السوء كحامل المسك ونافخ الكير».

الفكرة الرئيسية في الحوار:

....

....

....

وسائل الاستقبال (الحواس) التي طرق عليها رسول الله ﷺ هي:

....

....

....

النتيجة المتوقعة:

....

....

....

١٧ حوار حول التدخين

الأستاذ حسن يتأذى كثيرا من الزميل صفوت بسبب تدخينه للسجائر، وقد قرر أن يحاوره في هذا الأمر، ولكن في الوقت المناسب والمكان المناسب؛ ليتمكن من إقناعه بأكبر صورة ممكنة بالتخلي عن التدخين كليا أو جزئيا، فهل لك أن تتخيل معه مسبقا أنسب المواقف الممكنة، وكذلك أنسب العبارات المؤثرة.

....

....

....

....

١٨ ماما فاطمة وتربية الأبناء على قيمة الادخار

نهى وأحمد ولمياء يندفعون يوميا لإنفاق كل مصروفهم في المفيد وغير المفيد، لذا قررت ماما فاطمة علاج هذا الأمر تربويا، وخاصة أن أختهم الكبرى سالمة حريصة على الادخار، وكثيرًا ما تستفيد به في شراء احتياجاتها الشخصية وتنمية مواهبها وقدراتها.

وفي جلسة خاصة مع الأب أخَذا يعدا لهذه الفكرة بشكل جيد.

ترى ما الأفكار الممكنة لتفعيل هذه البيئة في عمل حوار جيد ومؤثر في الأبناء؟

....

....

....

....

٦- حلاوة الحديث وعذوبته

أم معبد تصف طريقة تحدثه ﷺ: «في صوت صحل؛ إذا صمت علاه الوقار، وإذا تكلم علاه البهاء، أجمل الناس وأبهاهم من بعيد، وأحسنه و أحلاه من قريب، حلو المنطق، فصل، لا تزر ولا هذر، كأن منطقه خرزات نظمن يتحدرن» زاد المعاد.

كيف يكون الكلام	* كان ﷺ إذا تكلم فصلا يبينه فيحفظه مَنْ سمعه. * كان إذا تكلم تكلم ثلاثا لكي يُفْهَم عنه (في الأمور المهمة) * الإيجاز وجوامع الكلم، إنما كان النبي ﷺ يحدث حديثا لو عدّه عاد لأحصاه.
حلوا وعذبا وجميلا؟	* اختيار القوالب اللفظية الجميلة * الموضوعية (التحدث في بيت القصيد) * عدم تكرار نفس الموضوعات يقول ابن مسعود: «كان النبي ﷺ يتخولنا بالموعظة في الأيام كراهة السآمة علينا». * التشويق والإثارة في الحديث * تسلسل الموضوعات والمعاني، من العام إلى الفرعي، ومن الكلي إلى الجزئي.

المـوضوع الأول: رقم ١

رقم ٢

رقم ٣ – أ

ب

ج

د... وهكذا

* استخدام الألفاظ السهلة الواضحة التي لا تحتمل أكثـر من تأويل.

* انتظام وتوسط مستوى الصوت.

* سلامة مخارج الحروف. **قال ﷺ: «أنا أفصح العرب»**.

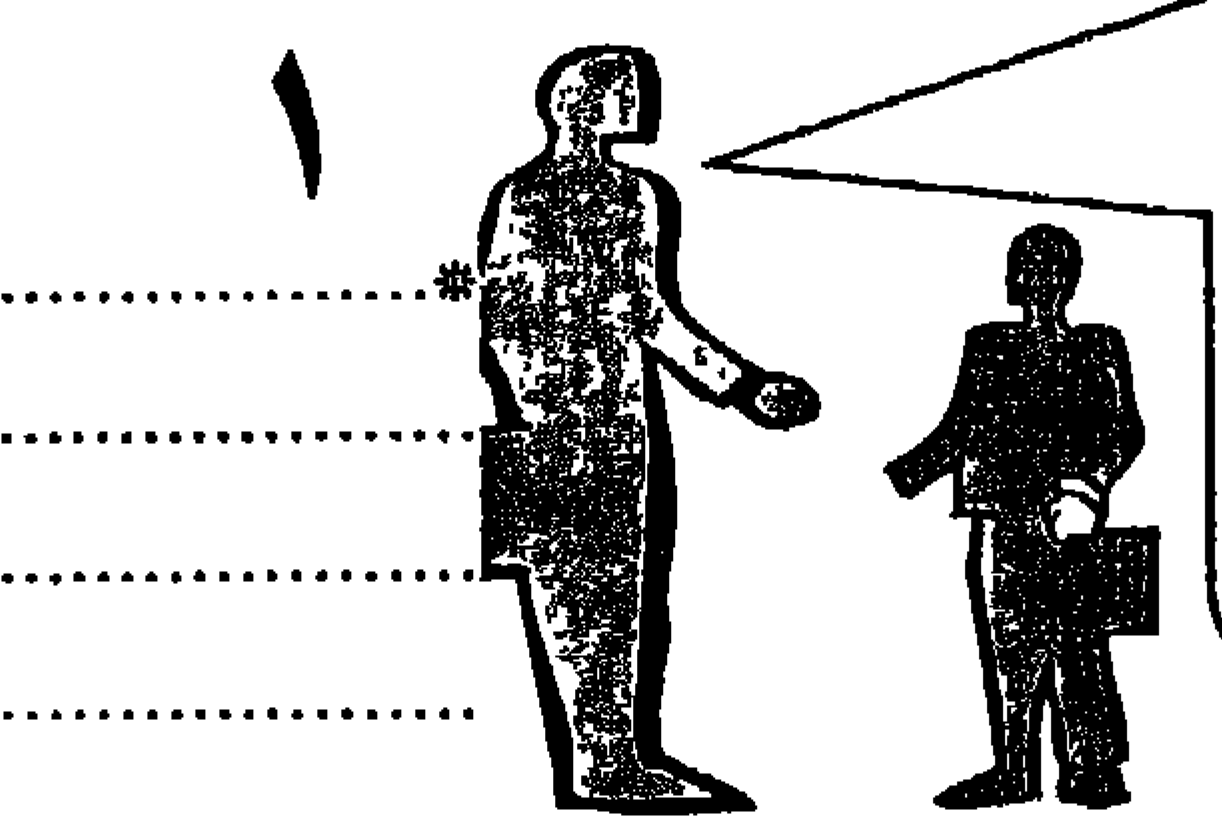
* حسن الالتزام بقواعد اللغة العربية. **«وإنما أنزل القرآن بلسان عربي مبين»**.

* تجنب أكل الثوم والبصل والكـرات قبـل الحـوار، مـع تحري السنة في التجمل والتعطر وتنظيف الأسنان.

***

١٩ الأدب والمهارة الغائبة

١



* ....
....
....
....

٢

برنامج ريجيم مناسب وجميل وسهل جدا، كثير التزموا به ونجحوا، وكثير لم يلتزموا به وفشلوا، عندك مثلا سعاد وأسماء ولبنى ومنى...
آسفة، الوقت مر علينا سريعا، بعدين أقول لك البرنامج.

* ....
....
....
....
....

٣

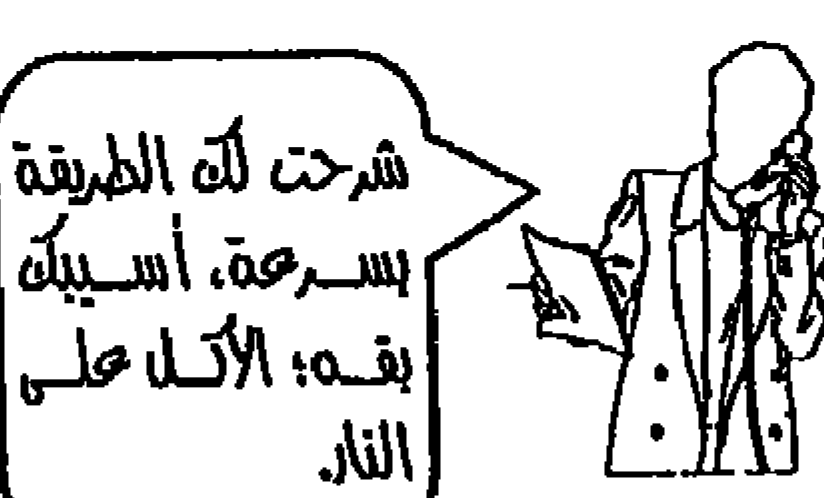






* ....
....
....
....

٤



يا سعاد ما فهمتش حاجة خالص، عيدي من الأول تاني.

* ....
....
....

٢٠ الجوازة دي مش لازم تتم

ما هو السبب

*....................
....
....
....
....

وحشتني جدًا
يا حسن

*....................
....
....
....
....

يا ماما لو
اتجوزتها ودني
حتتخدم

*....................
....
....
....
....

يا تامر مش سامح منك
حاجة لا قادرة أفهم
منك حاجة خالص
هات حد يفهمني

يا بابا
مينفعش
خالص



تخير أطايب الكلم

قال عمر بن الخطاب ﷺ : «حُبِّب إليَّ من دنياكم ثلاث ....، ومجالسة أناس يتخيرون أطايب الكلام كما تتخيرون أطايب الثمر».

هذه التعليقات غير المناسبة (سيئة)، والتي تم تقديرها بالسالب نظرا لأثرها السيئ في نفس المحاور.

فهل لك أن توجد عبارتين أفضل من ذلك ترتقي بهما إلى الإيجابية والتودد لنفس المستمع، مع الاحتفاظ بالفكرة الأساسية في العبارة.

أ- ١- ______ رأيك سطحي جدا وخطأ ٢- ______

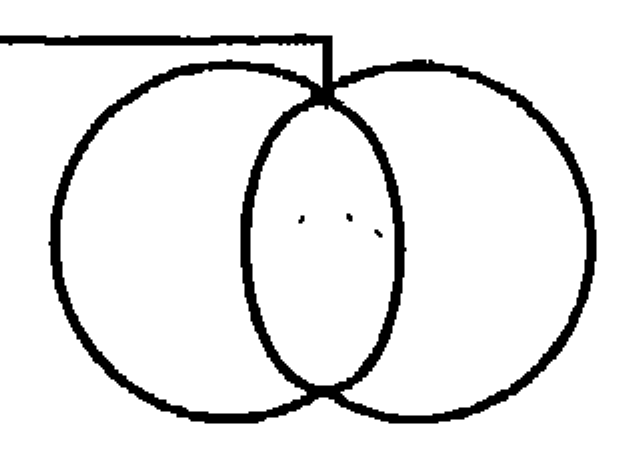
ب- ١- ______ هذا الأكل ليس له طعم،الله يرحمك يا أمي ٢- ______

جـ- ١- ______ هذه رائحة كريهة ومقززة للنفس ٢- ______

د- ١- ______ أنت السبب في هذه المشكلة، وباقي الزملاء مشاركون فقط ٢- ______

هـ- ١- ______ هذا فشل كبير، سبعة أخطاء والباقي صحيح ٢- ______

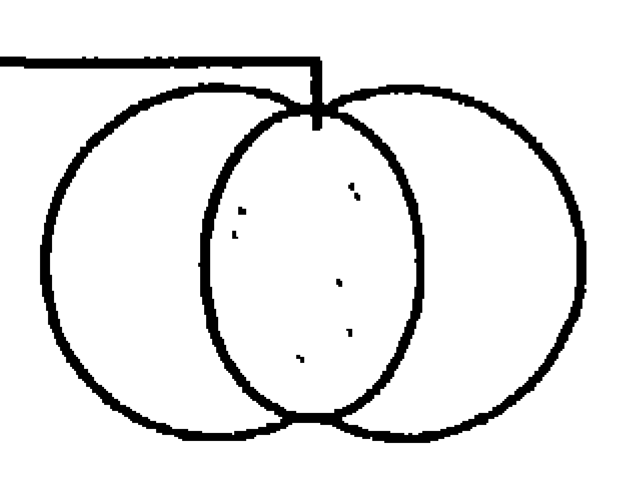
٧ـ تحديد نقاط الاتفاق وتنميتها



كيف يمكن زيادة هذه المساحة؟

١- بالموافقة على جزء من رأي الطرف الآخر.

٢- مما يسهل عليك إقناعه بالموافقة على جزء من رأيك، أو التنازل عن جزء من رأيه.

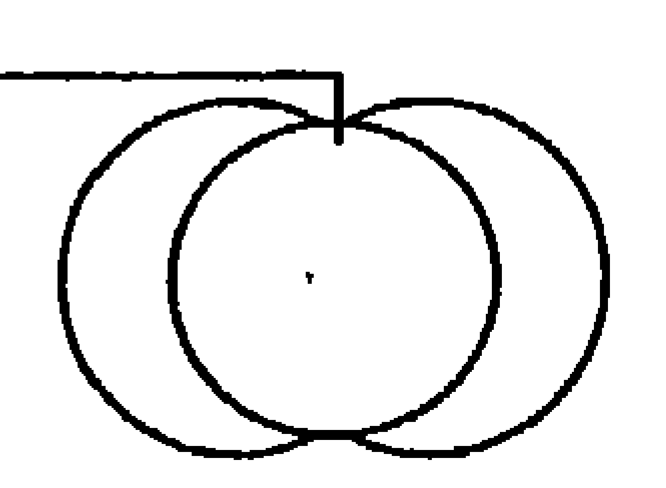


١- بتدخل طرف ثالث يساعد على إقناعه بجزء آخر من رأيه.

٢- بالمراجعة والدراسة المشتركة لتفاصيل الرأيين وتصويب بعض الآراء.

٣- بالتنازل عن جزء من الرأيين، وتجربة رأي ثالث.

٤- بالإيضاح أكثر، مما قد يقرب وجهات النظر.



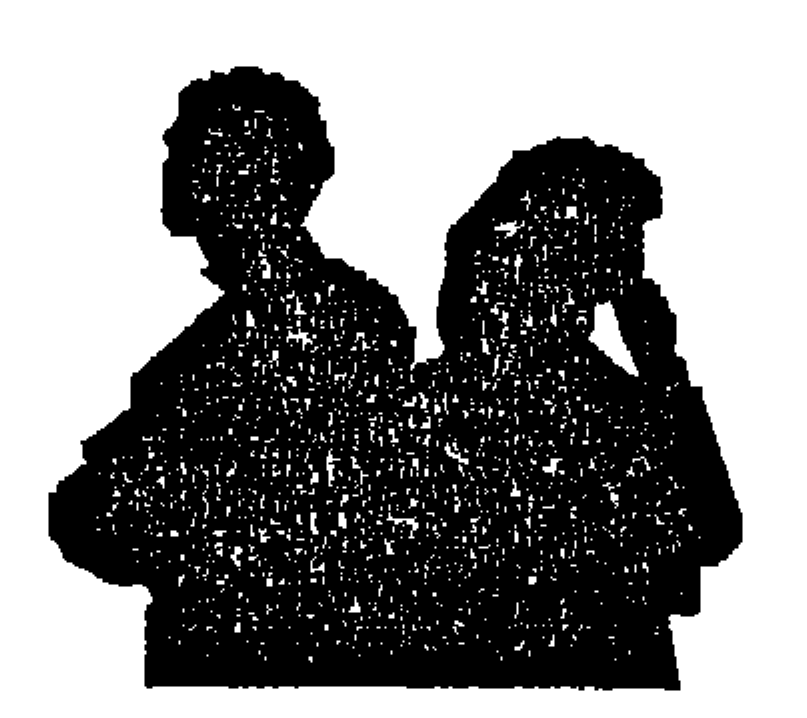
١- ما دامت مساحة الاتفاق أكبر من غيرها دعنا نلتقي ونتفق ونتعاون، والتعاون سينمي التفاهم، ومِنْ ثَمَّ الالتقاء.

٢- تذكر وتثني على مزايا الطرف الآخر.

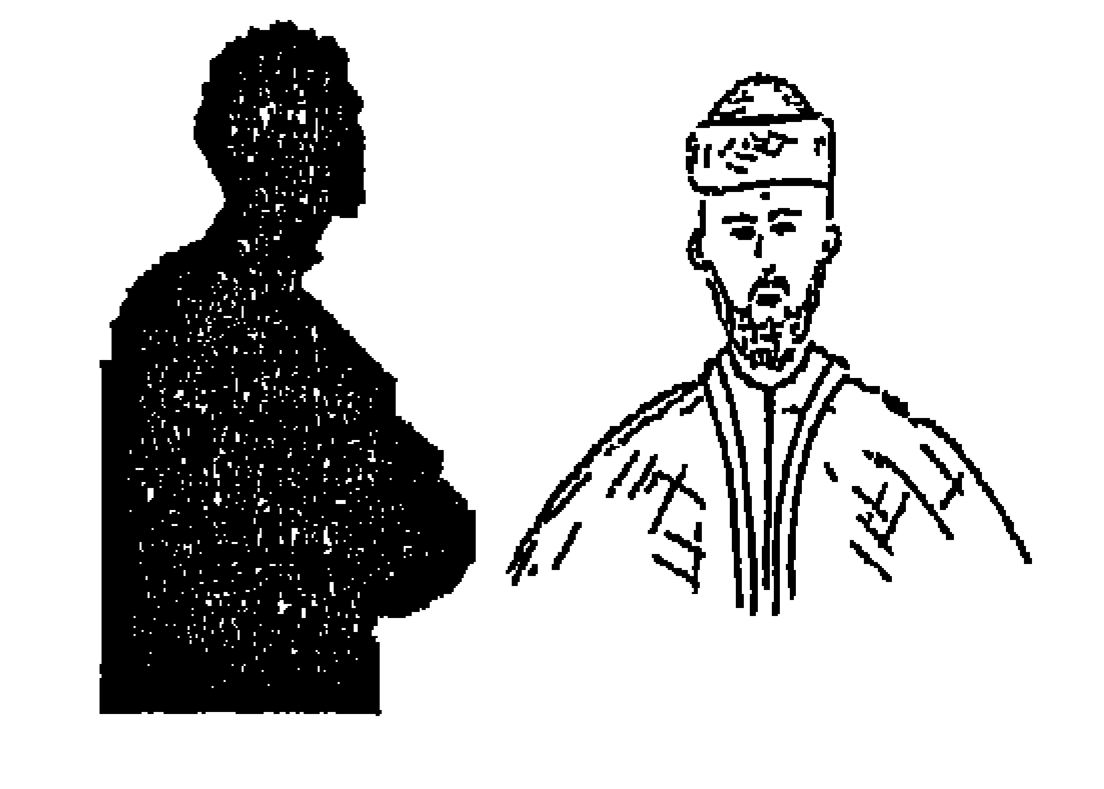
٣- مما سيسهل على نفسه ويحفزه لمبادلتك نفس الأمر.

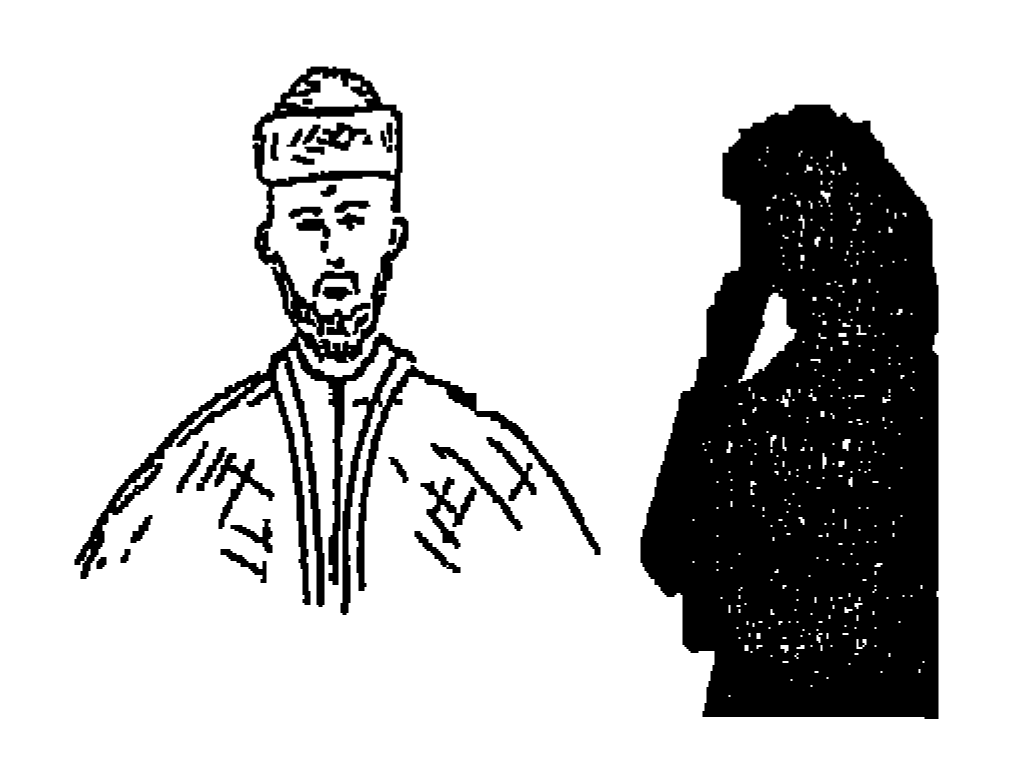


لازم نُطلّق



﴿إِن يُرِيدَا إِصْلاَحًا يُوَفِّقِ اللهُ بَيْنَهُمَا﴾





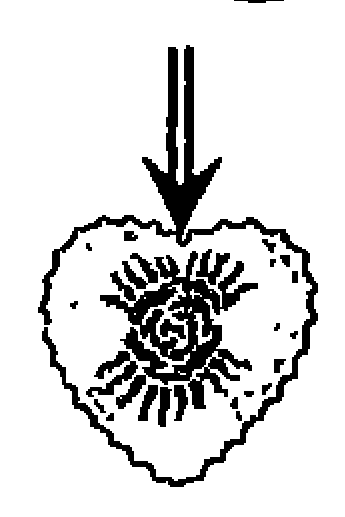
الشيخ: ماذا يغضبك منها؟

الزوج: كثيرة النوم وكسولة، وتعاندني دائما، ولا تحسن صناعة الكنافة، وتكثر من طلب زيارة والدتها، وتقضي وقتًا طويلا أمام المرآة يوميا.

الشيخ: ماذا يغضبك منه؟

الزوجة: يمنعني أحيانا من زيارة والدتي، وأحيانا يهمل الاستماع إليَّ، وكثير الأمر والنهي دون نقاش معي، ولا يشركني معه في إدارة مصروفات المنزل.

هيا نساعد الشيخ في الإصلاح بينهما



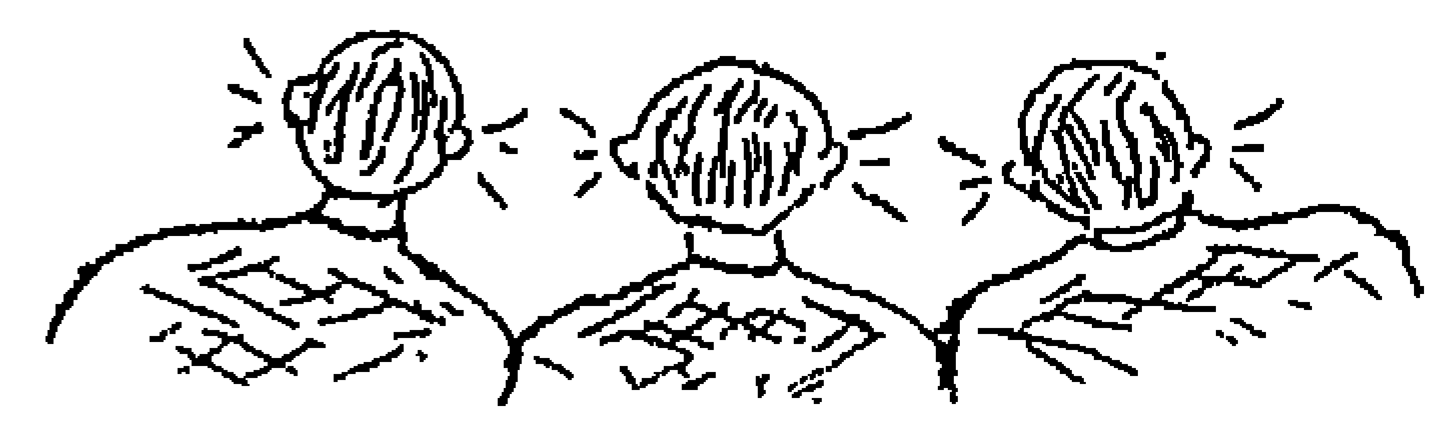
٨ـ تصدير الفكرة للطرف الآخر ليقتنع بها ويتبناها

طرق تصدير (تسويق) الفكرة لدى المحاور.

١- أود أن تشاركني هذا الأمر.
٢- أعرف خبرتك السابقة في هذا الموضوع، لذلك قررت الرجوع إليك.
٣- لدي اقتراح لعله يروق لك.
٤- فلان تعرض لمثل هذا الأمر، وأخذ بهذه الفكرة، وفعلا حققت نجاحًا كبيرا.
٥- أحسبك أقدر الناس على فهم هذا الأمر، وقد فكرت فيه ووصلت لمرحلة أولية فيه.

٩ـ احذر القيام بدور المفتي الذي يصدر آراء وأوامر تقريرية





تذكر أنك محاور ولست عالما أو مفتيا أو مرجعا علميا له حق التقرير.

المحاور	المفتي/المرجع العلمي/العالم المجتهد
- أقترح عمل ...	- يجب عمل ...
- أرى أنه من الواجب عمل	- من الواجب فعل ....
- ربما يكون الأصح هو ...	- والصحيح هو.....
- ربما يكون هذا خطأ	- والخطأ ....
- أتوقع أن يكون من أسباب هذا الخطأ	- السبب الحقيقي المؤكد هو ...

١٠- للتبين والتأكد من صحة المعلومة وتوثيقها (أنماط شائعة في حوارتنا)

- ابحث عن المصدر الأساسي للخبر أو المعلومة.
- تناولها من مصدرها الرسمي.
- تتبع طرق تناولها حتى تصل إلى المصدر الأول.
- إذا كانت علمية، ارجع إلى مصدرها في الكتاب أو المرجع، وتأكد من صحة ودقة وقوة الرواية.



٢٣ـ طرفة حقيقية في واقع أليم

في إحدى مناقشات مجلس الشعب حول صرف الأراضي الزراعية ومشاكله قام أحد النواب، وأخذ يقول مقدمة طويلة حول أهمية الصرف الصحي ومشاكله وعلاقته بالصحة العامة، مما فجر موجة من الضحك من باقي النواب، ولم ينتبه النائب إلا على صوت رئيس المجلس يذكره بأن هذه جلسة لمناقشة الصرف الزراعي، أما الصرف الصحي فليست الآن.

فكر في أفضل تعليق.



١١- قراءة الحوار الصامت على وجه المحاور





١-الحيرة والاستغراب. ١

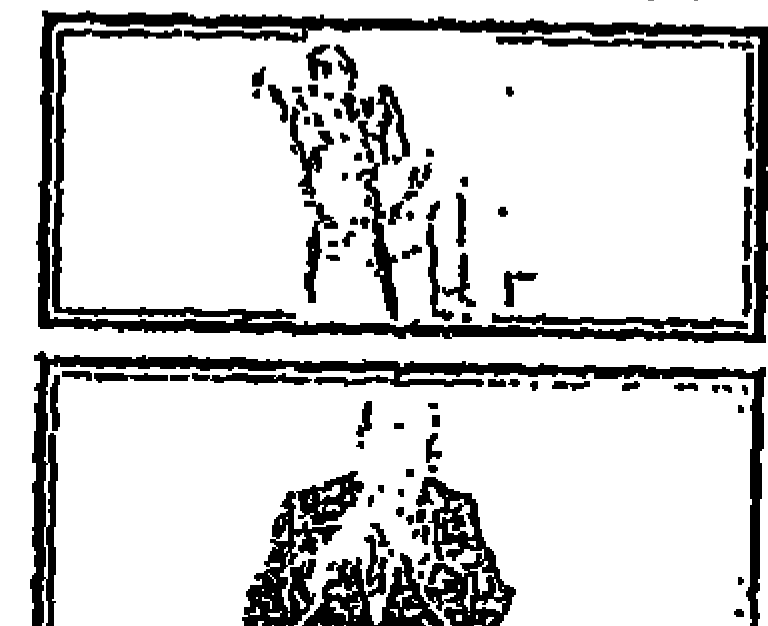
٢- التأمل للتقييم وطرح رأي الآخر. ٢



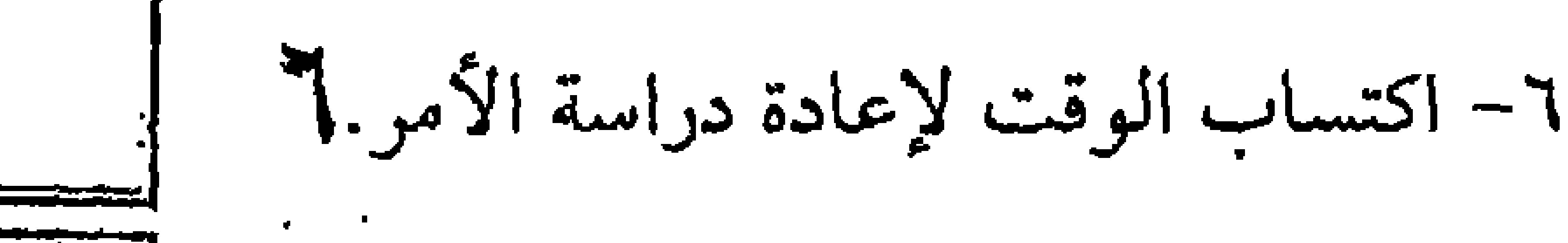
٣- الانتصار والزهو. ٣



٤- محاولة إثبات النزاهة والحيادية. ٤



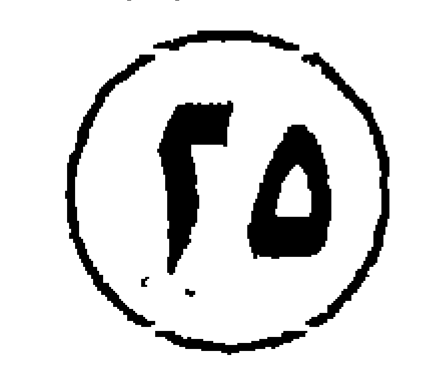
٥- الاستعداد للهجوم. ٥



٦- اكتساب الوقت لإعادة دراسة الأمر. ٦

٧- السيطرة والغرور. ٧

تعلم قراءة لغة الجسد، ورتب كل حالة مع صاحبها



سؤال مهم: لماذا يجب أن نتعلم لغة الجسد ونهتم بها عند إجراء الحوارات؟

[نظرة العين ـ علامات الجبهة ـ حركة الشفاه ـ حركة الخدود] الوجه

[حركة اليدين ، نوع الجلسة للأمام أو الخلف/ استرخاء، وضع الرجلين] الجسد

جواب مهم: ١-...

٢-...

٢٦ ١٢ـ تفتيت الفكرة أو الرأي المخالف أو الشبهة والتعامل معها




١- تفتيت الفكرة أو الرأي.


٢- تناول بعضها بالرد.


٣- إهمال البعض الآخر.

«يجب على جامعة الدول العربية أن تُحل نظرا لغياب دورها السياسي وضعف دورها في باقي مجالات التعاون العربي الزراعي والصناعي والصحي و...... وكذلك تهميش المنظمات الدولية لها، وبالرغم من ذلك تكلف الدول العربية أعباء مالية كثيرة».

س: ترى لو تم طرح هذا الرأي على السيد الأمين العام لجامعة الدول العربية عمرو موسى؛ وخاصة أنه محاور ممتاز ومعروف عنه حبه وحماسه الشديد للجامعة.

توقع ماذا يمكن أن يقول.

....

....

....

١٣ـ تناول فكرة خاطئة وهدمها والقضاء عليها

الأسلحة المشروعة أخلاقيا لمواجهة أي فكرة أو رأي أو اتجاه هدام (خاطئ)

- شرح الفكرة (فضحها)
- بيان أهدافها المعلنة والخفية وآثارها ومخاطرها
- تفتيتها إلى أجزاء
- الرد على كل جزء منها أو عليها مجتمعة.
- تنوع الردود (سريعة – علمية – تاريخية – عملية ....)
- طرح البديل المناسب.

مثال تطبيقي

سيدنا إبراهيم وقومه [الشعراء: ٦٩: ٨٢]

﴿واتل عليهم نبأ إبراهيم إذ قال لأبيه وقومه: ما تعبدون؟ قالوا: نعبد أصناما فنظل لها عاكفين. قال: هل يسمعونكم إذ تدعون، أو ينفعونكم أو يضرون؟! قالوا: وجدنا آباءنا كذلك يفعلون. قال: أفرأيتم ما كنتم تعبدون أنتم وآباؤكم الأقدمون،	١- استدرجهم لشرح وفضح فكرتهم على ألسنتهم. ٢- بيان حقيقة فكرتهم ومدى فسادها، وعدم وجود أي نفع فيها. ٣- بيان وفضح مصدر هذه الفكرة الفاسدة. ٤- تفتيت الفكرة الكلية لأجزاء ومناقشتها مناقشة عقلية موضوعية. ٥- الرد على هذه الفكرة الفاسدة بعدد ٣ ردود متنوعة، وفي طرحه للبديل ٥ ردود أخرى بإجمالي ٨ ردود

فإنهم عدو لي إلا رب العالمين، الذي خلقني فهو يهدين، والذي هو يطعمني ويسقين، وإذا مرضت فهو يشفين، والذي يميتني ثم يحيين، والذي أطمع أن يغفر لي خطيئتي يوم الدين﴾.	متنوعة، لتمثل طَرَقَات متتالية متنوعة على العقل والقلب البشري؛ لعله ينفتح ليقتنع بالفكرة الصحيحة. ٦- طرح البديل في شكل متسلسل ومتنوع ويخاطب عقولهم ووجدانهم بل وأجسادهم، ويرتقي بعقولهم إلى ما هو أبعد من ذلك كله، إلى الآخرة والدار الثانية.

٢٧ مشروع الشرق أوسط الكبير

في مارس عام ٢٠٠٤ طرحت الإدارة الأمريكية على لسان الرئيس دبليو بوش مبادرة للإصلاح الشامل في الدول العربية، وتكوين الشرق الأوسط الكبير.

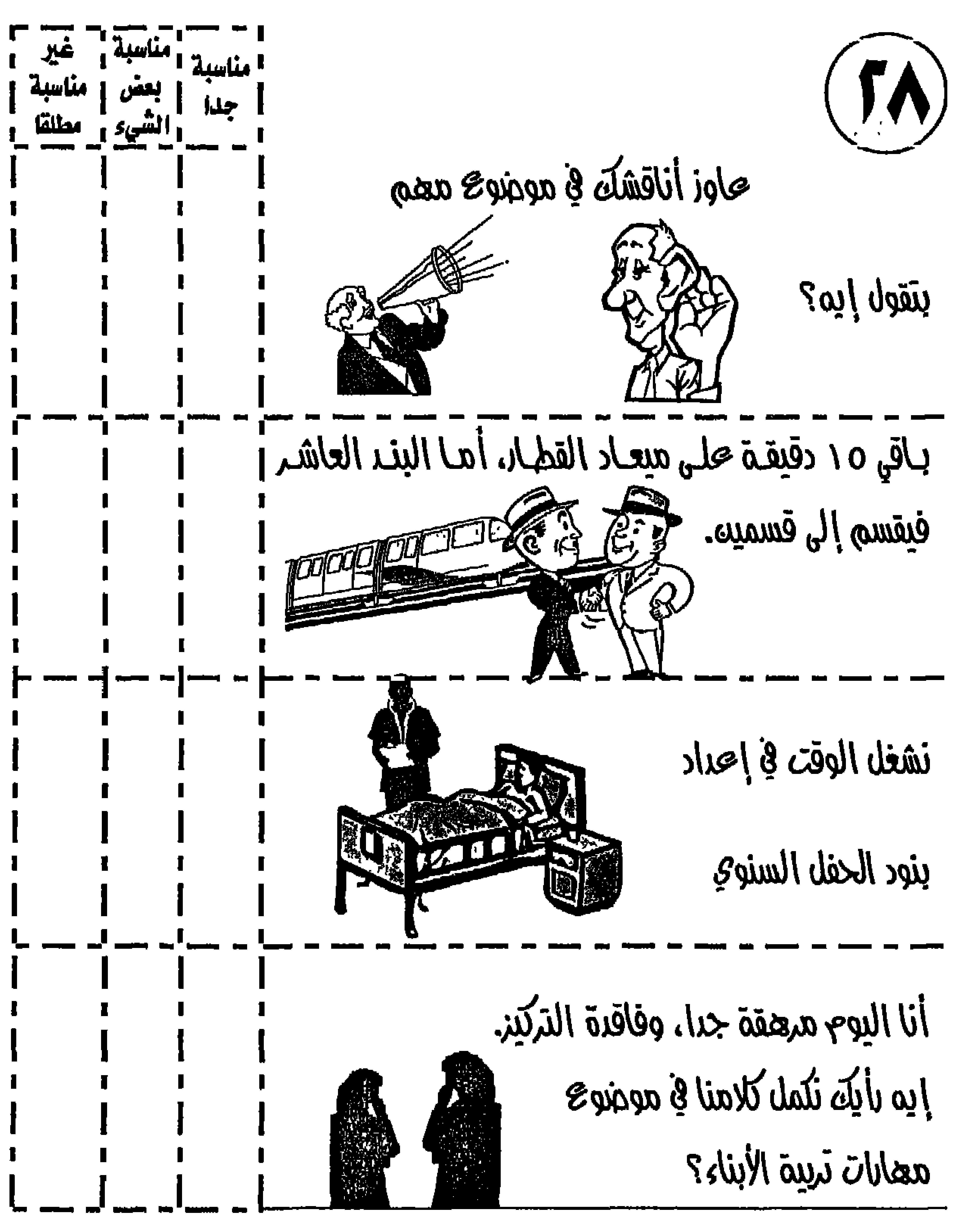
هل لك أن تتولى مهمة صد هذه الفكرة والرد عليها بالأسلوب التحاوري العلمي المناسب؟

....

....

....

١٤ـ تفهم ظرف (مكان، زمان، حالة) المحاور والتكيف معه



٢٨

الموقف	مناسبة جدا	مناسبة بعض الشيء	غير مناسبة مطلقا
عاوز أناقشك في موضوع مهم / بتقول إيه؟			
باقي ١٥ دقيقة على ميعاد القطار، أما البند العاشر فيقسم إلى قسمين.			
نشغل الوقت في إعداد بنود الحفل السنوي			
أنا اليوم مرهقة جدا، وفاقدة التركيز. إيه رأيك نكمل كلامنا في موضوع مهارات تربية الأبناء؟			

ما رأيك في منا سبة هذه الظروف؟

١٥- امتصاص الغضب وتفويت فرصة إفساد جو الحوار

كيف؟

١- التهيؤ النفسي، وتوقع الاستثارة بالوسائل المختلفة.

٢- الفهم الجيد لأبعاد الموضوع، وتكوين رؤية واسعة شاملة.

٣- تحديد أهداف الحوار بدقة.

٤- حسن الإنصات تماما.

٥- عدم المقاطعة مطلقا.

٦- تسجيل الملاحظات في ورقة؛ حتى يتمكن من الرد عليها كلها في آخر الأمر.

٧- محاولة إشراك طرف ثالث في الحوار.

٨- الاتفاق المسبق على جدول أعمال الحوار.

٩- الهدوء التام والمحافظة على الابتسامة الهادئة مع كل استثارة.

١٠- بعد الانتهاء الكامل من الحديث؛ اسأل وتبين هل انتهى فعلا من التحدث ليقر بذلك (فقد استفرغ كل شحنته).

١١- استأذنه أن يترك لك الفرصة ولا يقاطعك.

١٢- يفضل تناول عصير بارد -خاصة الليمون أو البرتقال- ليساعد في تهدئة الأجواء.

١٣- بداية الحديث بالثناء عليه في أية نقاط إيجابية ذكرها.

١٤- الرد الموضوعي المحدد والدقيق على نقاط الخلاف التي ذكرها، مع ترتيب الأدلة واستخدام الأدلة القوية فقط، ولا داعي لاستخدام الأدلة والبراهين الأقل قوة من ذلك.

١٥- التغاضي تماما عن أية وسائل إثارة استخدمها، حتى وإن كانت سبًّا أو شتمًا.

١٦- احرص على مشاركة الطرف الثالث إن وجد، وأخذ موافقته على نقطة تردُّ عليها وتشرحها.

تذكر أن: «الشديد ليس شديد الصرعة، إنما الشديد حقا هو الذي يملك نفسه عند الغضب»



شراكة غير ناجحة

محمود وعلي أنهيا شراكتهما في شركة المقاولات بسبب الخسائر الفادحة التي تكبداها نتيجة أخطاء متعددة.

وتم بالفعل في مكتب المحامي الاتفاق على كل شيء؛ حيث حصل عليٌّ على بعض الأصول الثابتة التي تقدر بـ ٢ مليون جنيه على أن يسددها بشيكات على عشرة أقساط، على أن يتسلم محمود الشيكات بعد أسبوع.

وللأسف: عليٌّ أخذ يسوف في تسليم الشيكات لمدة ستة أشهر، متعللا بظروف السوق وحاجته لإعادة جدولة الشيكات على ٢٥ شهرا.

وكلما جلسا للاتفاق ينجح عليٌّ في إفساد جو الحوار، وتنتهي الجلسة على ذلك. وقد مر على ذلك ستة أشهر أخرى.

ونجح محمود بعد إلحاح شديد في إقناع عليٍّ للجلوس والتحاور والاتفاق على جدولة تناسب ظروف علي، وفي حضور طرف ثالث يساعد في نجاح الاتفاق. وكان اللقاء على النحو التالي:

محمود:	أريد مواعيد محددة، على ألا تزيد عن عشرة أشهر، وأن أتسلم الشيكات الآن.
علي:	ولكن ظروف السوق تتأزم كل يوم عن سابقه كما تعلم، ولا يناسبني إلا على خمسة وعشرين شهرا من الآن، وأسلمك الشيكات الآن على ذلك.
محمود:	لقد تسببت في خسارتي قبل ذلك، والآن تعيد الأمر مرة ثانية، وتماطل في السداد.
علي:	لا؛ بل أنت السبب في الخسائر الفادحة، وتعالَ أذكرك بكل المشاريع ودورك فيها. أذكرك بمشروع .... ومشروع .... ومشروع ... والحديث ... والحدث .... والحدث ...
محمود:	كل هذه اتهامات باطلة لا أساس لها من الصحة مطلقا، وقد ناقشنا ذلك عند المحامي، وأقررت أنت بذلك.
علي:	لقد راجعت الأمر، وتبين لي أشياء جديدة، ولذلك فالمبلغ الذي عليَّ أقل من ذلك بكثير، بل يجب أن يكون لي عندك أموال.
محمود:	اتق الله يا رجل.
علي:	بل اتق الله أنت .... السلام عليكم.

وهنا وقف محمود مذهولا لما حدث.

ما الأخطاء الحوارية التي وقع فيها محمود؟.

١٦ـ تقسيم الحوار إلى جولات

متى نحتاج لذلك؟

١- عندما نكون غير مستعدين بشكل كاف.
٢- عندما نجبر على الحوار دون إرادتنا.
٣- عندما تحدث هزيمة في أول الحوار، ويتوقع تكرار ذلك.
٤- عندما يكون الظرف غير مناسب (مكان – زمان – حالة).
٥- عندما يكون موضوع الحوار كبيرًا ومتشعبًا لفروع متعددة.
٦- عندما يحتاج الحوار لحضور أطراف أخرى.
٧- عندما يتوقع حدوث تغيرات قد تؤثر على مجريات الحوار، ومن المصلحة الانتظار أو التأجيل أو تطويل مدة الحوار.
٨- عندما يكون أحد الأطراف ضعيف الحجة وليس على الحق، ويتهرب لأجل إفساد جو الحوار؛ حتى لا يفتضح أمره وينهزم حواريا.
٩- أحد هذه الأسباب منفردًا، أو بعضها مجتمعة، أو كلها مجتمعة.



نماذج عملية في حياتنا اليومية



أ-

الزوجة:	لازم أعرف كنت فين منذ أمس بالتفصيل.
الزوج:	أنا الآن متعب جدا، أريد النوم.
الزوجة:	لازم الآن ... لازم... لازم .... لازم
الزوج:	أمس كنت بالمكتب، وسافرت لمأمورية طارئة بالعمل، ثم عدت إلى الفندق وتناولت الغداء، وجلست أدرس بعض الملفات وأجري العديد من الاتصالات مع المدير والعملاء ...و... و... و... و..
الزوج:	ما رأيك نستكمل غدا أم أكمل؟
الزوجة:	كفاية كده، الوقت تأخر، نكمل غدا إن شاء الله.

ب -

العميل:	لازم نناقش التفاصيل الفنية والمالية اليوم، ونتفق عليها ونوقع العقد، خاصة وأن الدولار يرتفع يوميا، مما سيزيد من إجمالي العملية.
المورد:	هيا نناقش الملف الفني بالتفصيل.
العميل:	جيد جدا، ولكن أين الملف الفني الخاص بالصيانة وقطع الغيار؟

المورد:	ما زال بالقسم الفني، يعده بشكل جيد حتى نخفض تكلفة الصيانة قدر الإمكان لصالح العملية.
العميل:	ومتى ينتهي؟ نريد ردا سريعا.
المورد:	كلما أعطينا القسم الفني فرصة، كلما كان ذلك أفضل لصالح تخفيض قيمة الصيانة وقطع الغيار اللازمة.
العميل:	هذا أمر جيد، ولكن متى؟
المورد:	دعني أراجع القسم الفني، وأرد عليك خلال الأسبوع القادم.

جـ -

قبل عقد القران بأيام قليلة وصلت بعض المعلومات التي تشكك في أخلاق ونزاهة العريس، ولكن اليوم سيحضر العريس وأهله للاتفاق على تفاصيل الزواج، ووالد العروسة يريد التبين من صحة هذه الشكوك، وفعلا حضر الأهل وامتلأ البيت بالأهل في ظل جو الفرح المعتاد.

والد العريس:	نود الاتفاق على كافة التفاصيل؛ فالعريس لم يبقَ أمامه سوى شهرين على السفر.
والد العروسة:	نريد شبكة... ومهر... وتجهيزات... وأحسب بأن العريس غير جاهز الآن، فلا داعي للاستعجال، ننتظر حتى يستكمل كل هذا.

والد العريس:	كل ذلك متوفر والحمد لله وأكثر من ذلك.
والد العروسة:	جيد جدا، ولكني أستأذنكم أسبوعًا آخر، فوالدة العروسة في حاجة لإجراء بعض الفحوصات الطبية العاجلة حتى لا تتأزم صحتها، ونضطر لتأجيل الزواج.
والد العريس:	صحة الحاجة عندنا أهم من أي شيء، نؤجل باقي الاتفاق إلى الأسبوع القادم.

الحالة	الأسباب التي دعته للتأجيل	المهارات المستخدمة للتأجيل بشكل مناسب
أ		
ب		
جـ		

(٣١) ١٧ـ استخدام الأساليب التدريبية المساعدة

وفائدتها:

١- إيضاح وتفسير الأفكار والآراء.

٢- مثيرة ومشوقة.

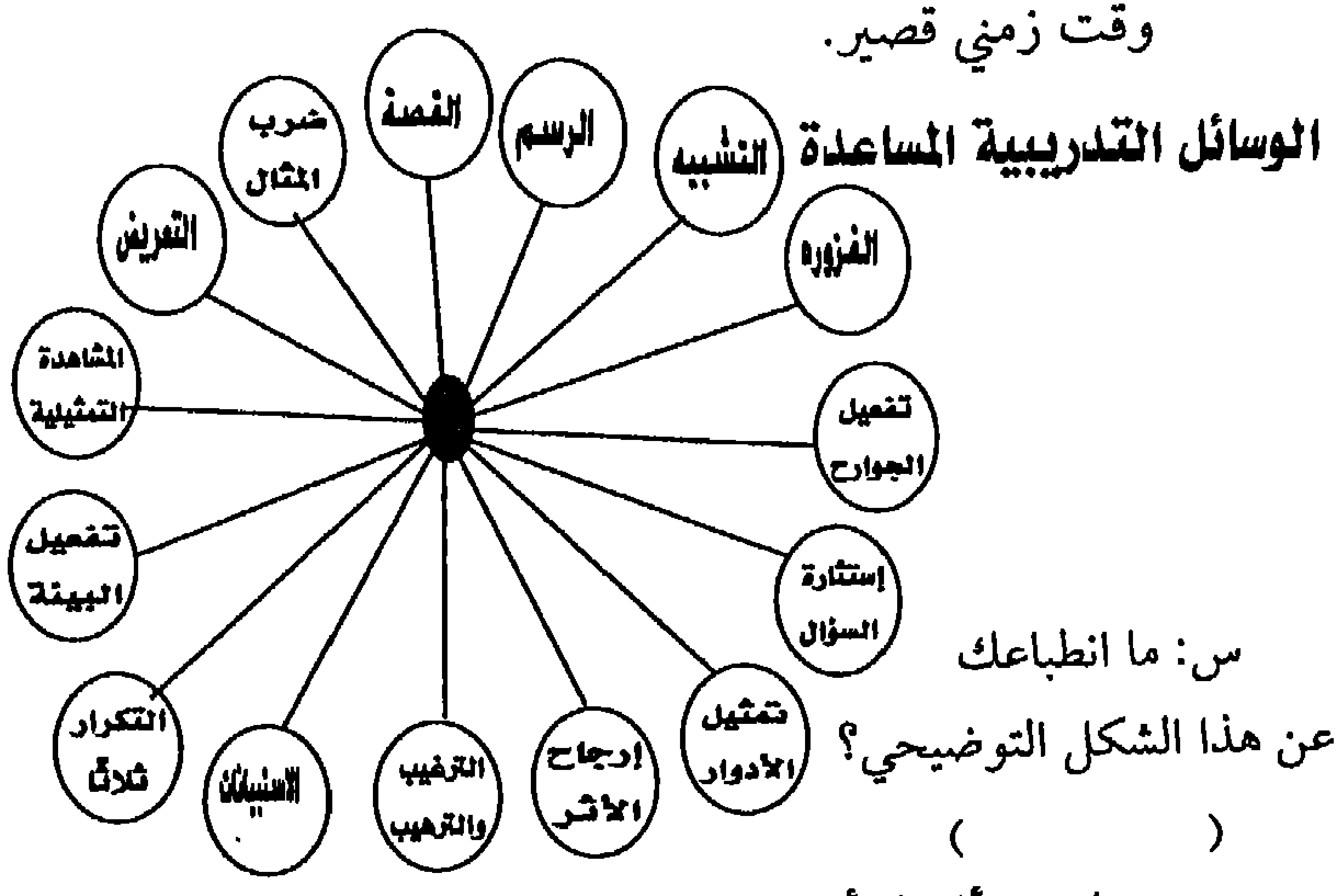
٣- تساعد المحاور على امتلاك زمام الحوار، وفرض سيطرته الفكرية عليه.

٤- تضمن فهم واستيعاب الطرف الآخر أو المشاركين للفكرة والرأي.

٥- تحفظ جو الحوار من الملل.

٦- تمكّن المحاور من عرض قدر كبير من الأفكار والآراء خلال وقت زمني قصير.

الوسائل التدريبية المساعدة



س: ما انطباعك عن هذا الشكل التوضيحي؟

(   )

س: وهل هو أفضل أم عرض الوسائل بشكل المسلسل المعتاد؟

١٨ـ مراعاة الفروق الفردية

«ليس كل الناس طرازا واحدا»

١- تتفاوت عقول الناس وأفهامهم ومستويات ثقافتهم، والأدلة التي تصلح لزيد من الناس قد لا تصلح لعمرو.

٢- طريقة المناقشة والمحاورة التي يتقبلها هذا ربما لا يتقبلها ذلك.

٣- المحاور الفطن يعرف مَنْ يحاور، وبالتالي يعرف الطريقة التي ينبغي له أن يناقشه بها ويحاوره، لذا يجب على المحاور أن يعرف مستوى الطرف الذي يحاوره في العلم والفهم؛ فإن الطالب لا يُخَاطب كما يخاطب العَالِم، والكبير لا يخاطب كما يخاطب الصغير أو النظير، وعليه ألا يفترض مسبقا في محاوره الذكاء فيكلمه بما لا يفهم، ولا يفترض فيه الغباء فيشرح له ويبين ما لا يحتاج إلى شرح أو بيان.

٤- ومن المفيد جدا في معرفة الطرف الآخر أن تسأله أسئلة محايدة بطريقة توحي أنك تشاركه في بعض قناعاته، وبذلك تستطيع أن تسبر غوره دون أن تستفزه.

مثلا: كان أحدهم يحاور رجلا يلقاه للمرة الأولى في موضوع المدنيَّة الحديثة، ولا يعرف حقيقة موقفه منها، فقال له: «قضية المدنية الحديثة والحكم لها أو عليها مسألة متشابكة، ذلك أنها أعطتنا الكثير من جانب وسلبتنا الكثير من جانب آخر؛ أعطتنا راحة الأجسام، ووسائل حديثة، وتقدما صحيا، ونظافة، واتصالات متطورة، وسلبتنا هدوء البال وصفاء النفس وبساطة العيش، ترى هل الصفقة في مجموعها كاسبة أو خاسرة؟».

مثل هذه الطريقة توحي بالحياد، وتوحي أن السائل ليس له رأي في القضية المطروحة، وأن قناعته مترددة متأرجحة، وأنه يود أن يسمع من الطرف الآخر ما يساعده على تكوين موقف، وبهذا يحسن التلطف في الدخول إلى قلب صاحبه، ويعرّفه -وهذا هو الأهم هنا- واقع ومستوى عقل وميول المحاور.

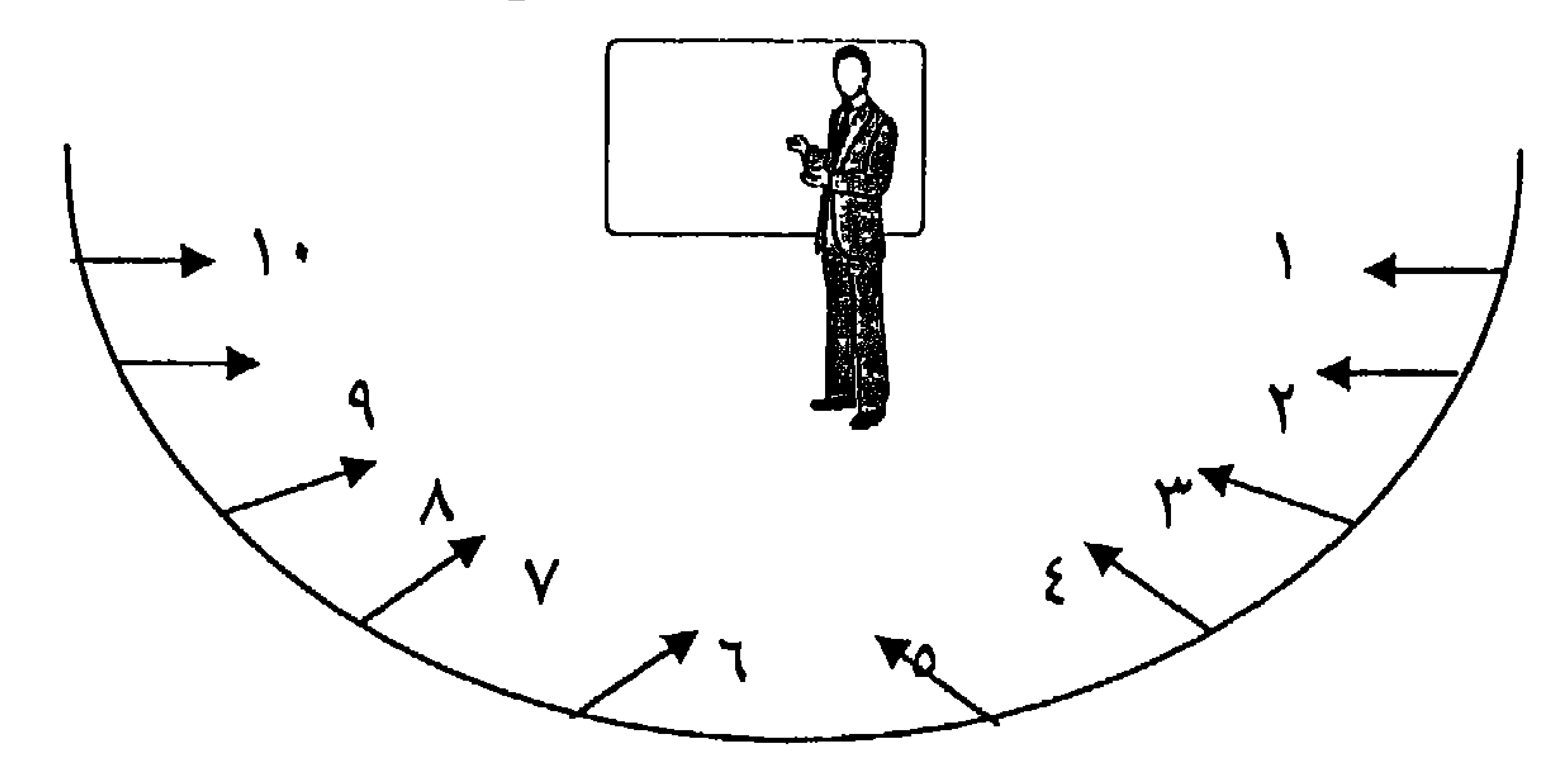
٥- المهم هو احترام الطرف الآخر بغض النظر عن مستوى فهمه وعلمه ومكانته، وإنما الهدف من استكشافه ورفع واقعه هو اختيار أنسب الوسائل للتكيف معه وإقناعه، وبلوغ هدف الحوار معه.

(٣٢) الملاحظات النوعية

اكتب في أهم الملاحظات النوعية الواجب مراعاتها مع كل نوع من هؤلاء المحاورين وأنسب طرق الحوار معهم لنجاح الحوار

م	النوع	الملاحظات والمحددات والوصايا العملية في الحوار معهم
١	الأمي (الجاهل).	
٢	الباحث المدقق.	
٣	المهندس (العملي).	
٤	المتحامل على أفكارك واتجاهك.	
٥	العالم المفكر.	
٦	المخالف في الدين.	
٧	الشاب الصغير (المراهق).	
٨	المحايد.	
٩	المتشكك فيك.	

١٩ـ الإنصات والتفاعل مع الحوار



حسن الإنصات والتفاعل مع المحاور

١- النظر إليه.

٢- الجلوس في اتجاهه.

٣- إفراد السمع له.

٤- تركيز الذهن معه.

٥- متابعة عرضه لأفكاره الرئيسية والفرعية، والأمثلة والنماذج العملية.

٦- عدم صرف النظر عنه.

٧- عدم الانشغال عنه بالتليفون أو الأكل أو الشرب أثناء حديثه.

٨- طرد كل القواطع والمداخلات من الأفكار والخواطر الأجنبية الأخرى.

٩- الاستعانة بورقة لتسجيل العناصر والفروع، ويمكن استخدام الرموز البسيطة التي يمكن منها مراجعة وتذكر الأفكار.

١٠- اطلب التفسير والإيضاح أو التكرار عند الحاجة.

تذكر أن:

القرآن الكريم حصر أفكار وأدلة وبراهين الكافرين، وأقوالهم وأفعالهم المختلفة، وشرحها جميعها، وبيَّنها وردَّ عليها كلها.

٣٣ سلوكيات سلبية في حواراتنا اليومية

نسبة وجودها ٪	السلوك	م
	يسمع لك، وهو في نفس الوقت يكتب، أو ينظر في الجريدة على خبر مهم، ويؤكد لك، أكمل... أنا معك.	١
	التحدث في التليفون الأرضي والمحمول في وقت واحد.	٢
	التحاور، ونحن نأكل ونقطع الحوار. أعطني: قطعة مخلل. الآخر: ناولني الكاتشب.	٣
	أثناء الحديث، فجأة .... آسف، أعد عليَّ ما قلته مرة ثانية، فقد انشغلت عنك.	٤
	التحرك بالكرسي في اتجاه عكسي أو جانبي عن المتحدث.	٥
	ترتيب المكتبة، ثم ارتداء الملابس أثناء الحوار، مع التأكيد: أكمل... أنا معك.	٦

نسبة وجودها ٪	السلوك	م
	بعد اجتهاد المحاور في عرض خمس أفكار رئيسية، ويريد الاستفسار عن ثلاثة أسئلة مهمة يجيبه الطرف الآخر على سؤالين فقط، ويؤكد له أنه استمع منه إلى ثلاث أفكار وسؤالين فقط.	٧
	يتحدث المحاور عن مشاكل العمل المختلفة، والبحث عن حلول لها. فجأة... الطرف الآخر: لقد تذكرت اسم الدواء الذي تريده زوجتي.	٨

اذكر أهم ثلاثة آثار لهذه السلوكيات الشائعة.

٢٠ـ الإحصاء وختام الحوار

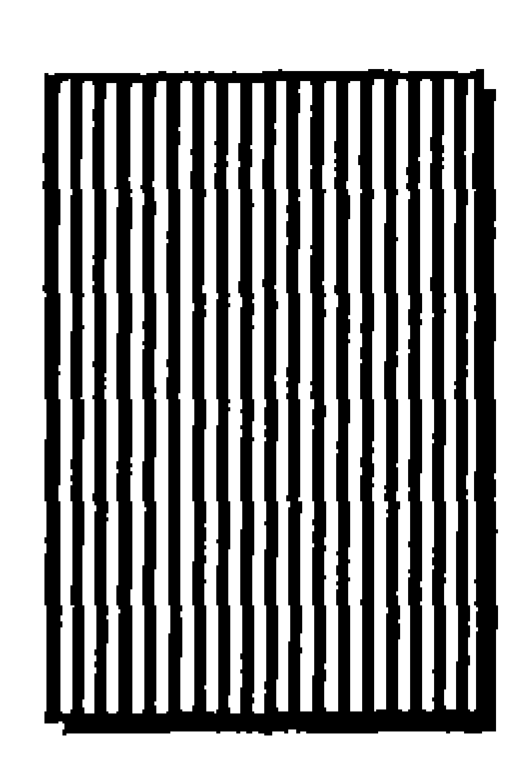
من أهم المهارات اللازمة في الحوار، التي نضمن بها جني ثمار الحوار والمحافظة عليها والاستفادة منها.

أدواته:

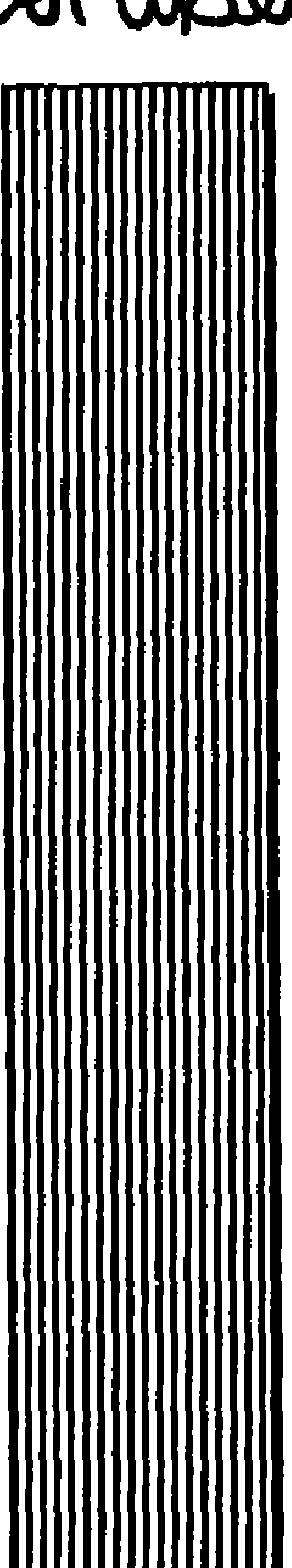
١- تسجيل التوصيات الخاصة بكل نقطة، ثم التحاور فيها.
٢- استرجاع الأثر، والتأكد من وجوه الفهم لدى طرفي الحوار.
٣- مراجعة الوصايا النهائية في آخر الحوار بالعدد المحدد.
٤- الاتفاق على الإجراءات العملية وتسجيلها مسلسلة.
٥- الاتفاق على ميعاد الحوار التالي إن وجد.
٦- الاتفاق على جدول تنفيذي؛ لتنفيذ الوصايا على أرض الواقع.
٧- ولا تنسَ التغافر والمسامحة على أي شيء غير مناسب أثناء الحوار، والشكر والثناء على دوره في النقاط المشتركة التي تم التوصل إليها، والتي قام بتوضيحها.

تذكر أن:

عدم الاهتمام بختام الحوار، وإحصاء ما تم التوصل إليه أشبه تماما بالصياد الذي اصطاد سمكـًا كثيراً، وتركه في الشبكة فتمكن السمك كله من الهرب ثانية إلى البحر.



الفصل الخامس



مشاكل الحوار

١ـ الإصـرار والعنـاد والتمسـك بالرأي.

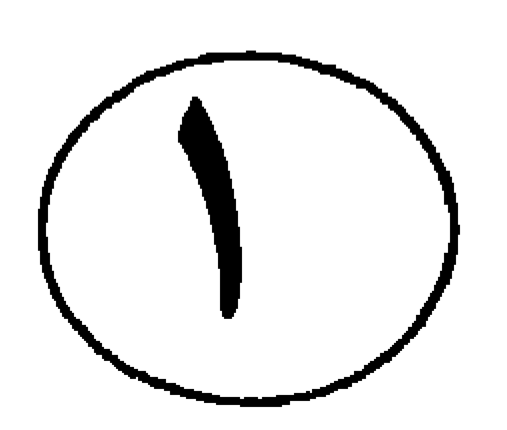
٢ـ الخروج عن الموضوع.

٣ـ حوار صاحب السلطة.

٤ـ التركيز علـى الأخطـاء ثـم التأنيب.

مشاكل الحوار

أهم أربع مشاكل شائعة في واقعنا



الإصرار والعناد:

مظاهره :

١- الاعتداد الشديد بالرأي وعدم التنازل، رغم وجود الأدلة المختلفة المخالفة لرأيه، واتفاق أكثر من طرف على ذلك.

٢- رفض الأدلة وعدم الاهتمام بها.

٣- الاستهانة بالمحاور، وربما السخرية منه.

٤- مقاطعة المتحدث ومحاولة الاستئثار بالحديث.

الأسباب:

١- طبيعة نفسه (الكِبْر).

٢- خلفيات غير صحيحة عن الموضوع محل الحوار.

٣- التأثر بموقف سابق مع الطرف الآخر.

٤- التصور الخاطئ بأن هذه الوسائل سوف تحقق له أهدافه.

كيف تتعامل مع هذا المحاور؟

- التقط من حديثه ما يوافق آرائك.
- اجعل هناك طرفًا ثالثًا محايدًا للحضور.
- أكْثِرْ من استخدام الأدلة القوية المتنوعة.
- كن حاسما في بعض المواقف بصورة واضحة تجعله يراجع نفسه.



الخروج عن الموضوع من أحد الطرفين

مظاهره:

١- الخروج عن الموضوع إلى موضوعات جانبية.

٢- الخوض في تفصيلات فرعية.

٣- الاستغراق في النقاط العارضة.

٤- تكرار بعض النقاط مما يشغل عن باقي الموضوعات.

الأسباب:

١- عدم الإلمام الكافي بالموضوع.

٢- عدم وجود خريطة محددة للموضوعات الأساسية والفرعية.

٣- عدم تحديد أهداف للحوار.

٤- محاولة لإفشال الحوار كليا أو تقسيمه إلى جولات.

٥- ضعف في القدرات الإدارية.

كيف تتعامل مع هذا المحاور؟

- الدراسة الجيدة للموضوع.
- إعداد خريطة للموضوع بها نقاط أساسية ونقاط فرعية، وعمل أوزان نسبية تقديرية لها.
- الضبط الإداري الجيد والحسم، من خلال جدول أعمال مسبق للحوار، موزع عليه الموضوعات والزمن.



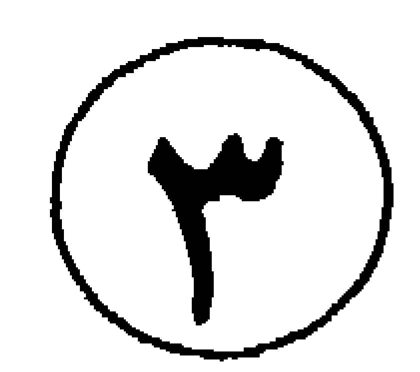
حوار مع مسئول

في حوار لإحدى المذيعات الفضائية مع أحد المسئولين حول مشاكل الجهاز الإعلامي، وكانت المشاكل التي حصرتها من الجماهير كثيرة ومتشعبة بالنسبة لوقت البرنامج والمحدد له ٦٠ دقيقة فقط، مع المعرفة المسبقة للمذيعة أن هذا المسئول دائما يستطرد في استعراض تفاصيل إنجازات الوزارة، ولذلك قامت بعدة إجراءات على ثلاث مراحل:

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	
الموضوعات المهمة	تحديد النقاط الفرعية في كل موضوع	الأوزان النسبية	التوزيع الزمني لها
١- غياب البرامج الدينية	أ- قلة هذه البرامج وعرضها في أوقات متأخرة. ب- ضعف وتكرار بعض المواد الفقهية التي لا تهم الناس.	٣٠٪	
٢- الإعلانات الخليعة	أ- كثيرة بشكل فج يثير مشاعر الناس. ب- خطورتها في امتهان	٢٠٪	

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	
الموضوعات المهمة	تحديد النقاط الفرعية في كل موضوع	الأوزان النسبية	التوزيع الزمني لها
	المـرأة وإثـارة الغرائـز لدى الشباب.		
٣- ضعف مستوى التغطيـة الإخباريـة للأحداث	أ- التركيـز فقـط علـى أخبـار الرئيس والوزراء. ب- ضعف مصداقية الكثير مـن الأخبـار بالمقارنـة بالمحطات الأخرى.	٢٠٪	
٤- تركيـز الضـوء علـى الفنـانين والرياضـيين، وإهمـال العلمـاء والمفكـرين والمبدعين.	أ- إحصائيات مقارنة. ب- الآثـار النفسـية لـذلك على توجهات الشباب والمجتمع كله.	٣٠٪	

فهـل لـك أن تسـاعدها في التوزيـع الـزمني لموضـوعات النقاش؟.



حوار صاحب السلطة

مظاهره:

١- يستخدم سلطته في كثرة مقاطعة المتحدث.
٢- لا يحسن الإنصات أحيانا.
٣- يمكنه إنهاء الحوار في أي وقت.
٤- يتحدث بصيغة الإقرار والأوامر.
٥- لا يهتم أحيانا بالأدلة المقدمة.
٦- من الصعب تغيير وجهة نظره.
٧- يحاول فرض آرائه.

صاحب السلطة:

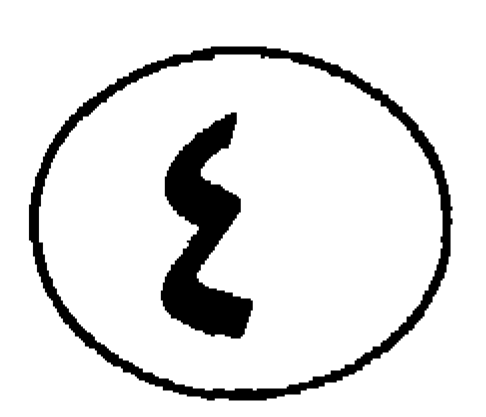
* الرئيس	* المدير	* المسئول
* الزوج	* أحيانًا الزوجة	* المشرف
* الأب	* الأخ الأكبر	* كبير العائلة

الأسباب:

التأثر النفسي بالمنصب.
ضعف تربوي (الكِبْر).
خلل في فهم حقيقة القيادة.

مهارات التعامل معه:

- لا ترفعه فوق قدره، فإذا رفعته فوق قدره فتوقع منه أن يحط منك بقدر ما رفعت منه.
- تجنب الإقرار، ولكن اجعل أفكارك وآرائك في شكل رؤى ومقترحات.
- اتفق معه على نقاط محددة، اجعلها مدخلك للحوار.
- الإيجاز مع قوة الدليل، وبشكل مباشر دون مقدمات.
- حدد أهداف الحوار جيدا، ومَحَاوِر الحديث بدقة.
- إياك والضغط، واترك له منافذ مناسبة يخرج منها، فإن لم يجد فافتح له أنت منافذ جديدة.
- احفظ له مكانته وقدره، وحدِّثه بعبارات تقديرية مناسبة.
- إذا تكبر عليك فتكبر عليه، فذلك هو عين التواضع؛ حتى يفيق ويستقيم معك.



التركيز على الأخطاء ثم التأنيب

مظاهره:

١- تصيد الأخطاء والوقوف عندها وإبرازها، وإهمال النجاحات.

٢- التعظيم من شأن الخطأ الصغير.

٣- التشكيك في المقاصد والنوايا.

٤- سوء الظن وتوقع الخطأ.

٥- التحبيط والتيئيس والتشاؤم.

٦- التوبيخ الدائم وتحطم النفوس.

الأسباب:

١- خلل تربوي ونفسي وشذوذ نفسي.

٢- ضعف في الفهم، وضيق الأفق.

٣- خلفيات نفسية سابقة ضد المحاور.

٤- تحقيق هوى ومصلحة خاصة.

٥- فهم خاطئ لأهداف الحوار.

أهم صوره الشائعة:

- بعض المسئولين والمشرفين مع موظفيهم.

- بعض الآباء مع أبنائهم.
- بعض الأزواج مع زوجاتهم.
- بعض المدرسين مع تلاميذهم.
- بين الزملاء؛ خاصة المتشاحنين.

كيف نتعامل معه:

- دع الطرف الآخر يفرغ شحنته كاملة، ثم ابدأ حوارك.
- احرص على ألا تقع في الأخطاء، وعند الوقوع فيها لا بد من سرعة معالجتها.
- الاتفاق المحدد على نقاط الحوار، وتقسيمها جزءًا جزءًا.
- تحديد معايير للقياس متفق عليها.
- اجمع النجاحات وقارنها بالأخطاء؛ حتى تتضح الرؤيا.
- استعن بطرف محايد يشارك في الحوار.

كيفية الاستفادة من البرنامج التدريبي

لا شك أنك تتمتع بالكثير ولو ببعض هذه الآداب والمهارات ولكنك في حاجة إلى :

١- تعميقها وتأصيلها حتى تتمكن من ممارستها بشكل تلقائي محترف، خاصة وأنك معرض في كثير من الأحيان للكثير من الحوارات التلقائية غير المعد لها مسبقًا.

٢- استكمال العديد من هذه الآداب والمهارات.

٣- القدرة على توريثها لمن تحب من زملائك وأشقائك وزوجتك وأبنائك.

نماذج المتابعة والترقي

نموذج أ	نموذج ب
لمتابعة القدرة على تكوين استراتيجية خاصة لكل حوار تجربة	لمتابعة القدرة على تكوين استراتيجية خاصة لكل حوار تجربة

١- يمكنك ملء نموذج لكل نوع في نهاية كل يوم لأهم خمسة حوارات قمت بها خلال اليوم، مع تسجيل الملاحظات والتوصيات الواجب مراعاتها في اليوم التالي

٢- بمرور الوقت -إن شاء الله تعالى- ستجد تطورًا ملحوظًا مبهرًا لأدائك الحواري.

٣- يمكن متابعة هذا التطور أسبوعيًا شهريًا حتى تصل لمستوى مرتفع ومستقر من الأداء الحواري الممتاز وبشكل تلقائي طبيعي.

* وتأكد يقينًا «إن الله تعالى لا يضيع أجر من أحسن عملاً»

وهذا هو الفارق بين من يتقدم وينجح وبين من يتقادم ولا ينجح، بين الأفراد الممتازين وبين الأفراد العاديين.

بين المجتمعات المتحضرة المتقدمة وبين المجتمعات النامية المتخلفة.

بين المسلم الحقيقي النموذج القدوة الفاعل وبين المسلم اسمًا فقط.

تذكر أن رسول الله ﷺ كان محاورًا محترفًا

ولابد أن تكون كذلك أيضًا حتى تكون معه في الجنة

نموذج المتابعة والترقي الشخصي (أ).

حاسب نفسك بعد كل حوار تجريه في يومك وليلتك.

م	استراتيجيات الحوار	٪٧٥<	٪٥٠	٪٥٠>
١	كان من الواجب إجراء هذا الحوار أم لا؟			
٢	مدى مناسبة الوقت.			
٣	مدى مناسبة المكان.			
٤	مدى مناسبة ظرف المحاور.			
٥	مدى مناسبة الحالة الشخصية لإجراء الحوار.			
٦	هل تم تحديد الهدف من الحوار بدقة؟			
٧	هل تم تصميم خطة واضحة للتحاور؟			
٨	هل تم تقسيم الحوار إلى مراحل؟			
٩	هل تم تنفيذ خطة الحوار؟			
١٠	هل تحقق الهدف من الحوار؟			
	الإجمالي			

تنوع الحوار أثناء مراحل الحوار

	تعارفي	استكشافي	إقناعي	تفاوضي	رد شبهة	تشاوري	تناصح	هجومي	تصادمي	ترفيهي
المستهدف										
بدايته										
وسطه										
نهايته										

*لاحظ أننا كثير ما نتمنى أشياء كثيرة ولكننا لا نستهدفها في حياتنا، وأحيانًا نستهدف أشياء هامة نبدأ في تنفيذها في أول الأمر فقط، ثم ننساها بعد ذلك، وأحيانًا أخرى نكملها حتى نصف الطريق فقط، وأحيانًا قليلة نتمسك بتنفيذها إلى النهاية، وهذا هو المطلوب لتحقيق النجاح.

ملاحظات ووصايا لليوم التالي:

١-

٢-

٣-

٤-

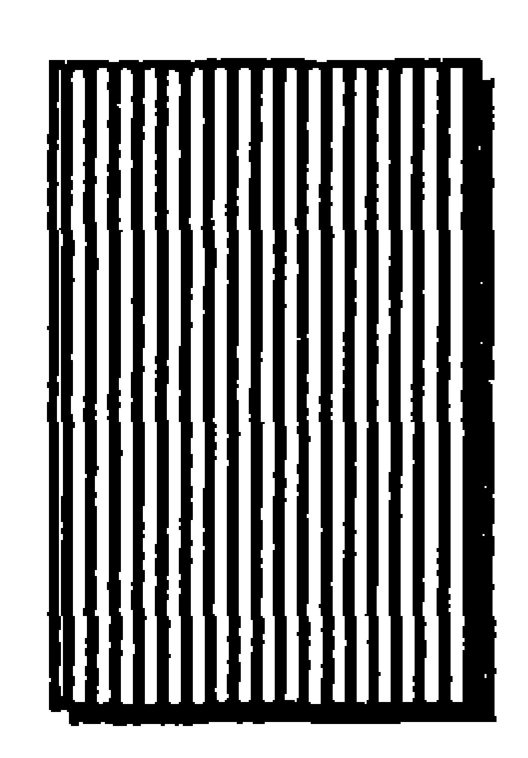
٥-

نموذج المتابعة والترقي الشخصي (ب)

حاسب نفسك بعد كل حوار تجريه في يومك وليلتك .

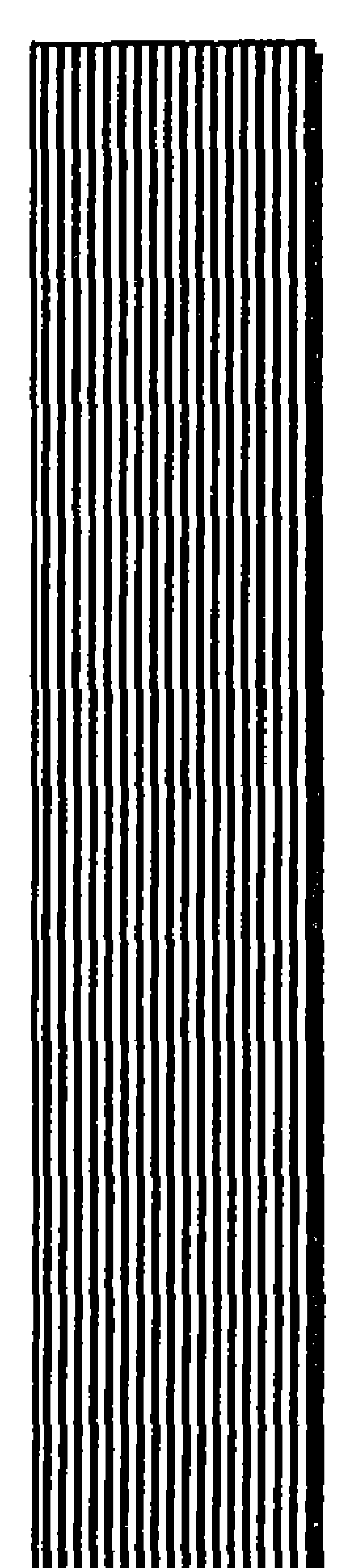
م	آداب ومهارات الحوار	>٧٥٪	٥٠٪	<٥٠٪
١	الإخلاص في الحوار[استحضار النية، تمني بلوغ الحقيقة على لسان المحاور- الصدق- المحافظة عليه]			
٢	حسن البيان تخير أطايب الكلم.			
٣	المحافظة على انبساط الوجه طول مدة الحوار.			
٤	ذكر الله تعالى قبل وأثناء الحوار.			
٥	الحرص على التودد التحبب إلى المحاور.			
٦	الإلمام الجيد بموضوع الحوار.			
٧	تجنب الحلف وعدم الاستثارة أو الغضب.			
٨	تجنب آفات اللسان المهلكة (الغيبة- النميمة- التجريح)			
٩	عدم الاستئثار في الحديث.			
١٠	التجرد للحوار وعدم التأثر بأية خلفيات سابقة.			
١١	تجنب المزاح والضحك.			
١٢	احترام الطرف الآخر			
١٣	استخدام أساليب توضيحية متعددة لشرح الفكرة وبيان الرأي.			
١٤	الالتزام بأمانة المجلس.			
١٥	تجنب الثرثرة والتشدق والتفيقه أو المبالغة.			

م	آداب ومهارات الحوار	>٧٥٪	٥٠٪	<٥٠٪
١٦	تحري آداب الحوار النوعي.			
١٧	تجنب تصيد الأخطاء أو الإتهام.			
١٨	مخاطبة المحاور على قدر مستوى عقله.			
١٩	حسن الاستماع والإنصات.			
٢٠	سرعة فهم شخصية المحاور واختيار الاستراتيجية المناسبة له.			
٢١	قوة وتسلسل الحجج البراهين والأدلة.			
٢٢	تحديد نقاط الالتقاء وتنميتها وتأجيل نقاط الخلاف.			
٢٣	قراءة الحوار الصامت على وجهه (رد فعله).			
٢٤	تفعيل مفردات البيئة لخدمة الحوار.			
٢٥	امتصاص الغضب واستيعاب المحاور.			



ملحق إجابات

وحلول التمارين



دليل المدرب

إجابات وحلول التمارين

والحالات العملية

٣- الإخلاص في الحوار

١- ← ٧
٢- ← ٨
٣- ← ٩
٤- ← ١٢
٥- ← ١
٦- ← ٢

٧ ← ٣
٨ ← ٤
٩ ← ٥
١٠ ← ٦
١١ ← ١٠
١٢ ← ١١

٤ ـ أيهما تحب أن تكون

الآثار المتوقعة لكل من يتعامل معه	الآثار المتوقعة لكل من يتعامل معه
١- شرح الصدر. ٢- القبول والتجاوب النفسي. ٣- التحاور والتقارب والتودد.	١- الاشمئزاز والنفور. ٢- التنافر النفسي. ٣- تجنبه والبعد عنه.

٥ـ مفاهيم في الميزان

أ- الحوار وسيلة للتقارب بين طرفين أو أكثر، ونجاح الحوار بتقارب الطرفين، وفشل الحوار بخروج أحد الطرفين غير راضٍ عن الحوار.

ب- الثاني: بكسب الأفراد يمكن كسب كل شيء، وليس العكس.

٦ـ مواقف حرجة

أ- ١- الشريعة الإسلامية من أول النظم التي حفظت للأقليات حقوقها، وليس أدل على ذلك من شهادة الأعداء، فمع دخول عمرو بن العاصﷺ مصر حفظ لهم حقوقهم كاملة أكثر مما كانت في حكم الرومان، وأول ما عمل لهم أن أعاد بطريك كنيسة الإسكندرية من منفاه في وادي النطرون.

٢- المشروع الإسلامي يؤمن بإطلاق حرية إنشاء الأحزاب والتعددية السياسية، وتداول السلطة عبر صناديق الاقتراع.

٣-كما يقدس للإنسان حريته وكرامته وأملاكه الخاصة.

٤- كما يعمل على تكوين دولة المؤسسات، وحياة نيابية يكون فيها الحق لممثلي الشعب بمراقبة ومساءلة السلطة

التنفيذية، ويعمل على تحقيق مبدأ الفصل بين السلطات، ويطلق للفرد حرية التفكير والإبداع من أجل خدمة وارتقاء المجتمع.

ب-

- الفرق بيننا وبين الجمعية الشرعية أننا في المغربلين والجمعية الشرعية في شارع رمسيس.
- الجمعية الشرعية تبني المساجد ونحن نعمرها بالمصلين.

٧- «إياكم والظن؛ فإن الظن أكذب الحديث»

١- «آمنا بالله رب العالمين»	٩- طبعا كله كذب، وأظنه سريع الهلاك.
٢- بارك الله فيك، وأعانه على فعل الخير وأكثر من أمثاله.	١١- أكيد ذاهب ليرضي ويتملق المدير، وليس زيارة مريض كما يدعي.
٤- حقا، هذا هو المنهاج الصحيح. وفقك الله لحسن الدعوة إليه	

٨ـ إستراتيجيات الحوار الناجح مع هؤلاء

أنواع الشخصيات	الإستراتيجية العامة المناسبة له
١- المثقف العميق الفكر.	١- حسن ترتيب الأفكار والأدلة.
٢- الغامض المركب.	٢- الأسئلة الاستكشافية مع الصبر عليه.
٣- الأكاديمي البحثي التفصيلي.	٣- جدول لأعمال الحوار، وتوزيع الوقت على الموضوعات، مع الحسم في إدارة الحوار.
٤- الحاد التصادمي.	٤- اللين والاستيعاب والتركيز على نقاط الالتقاء.
٥- الأمي.	٥- تبسيط الأفكار وتجزئتها.
٦- المخالف في الفكر والرأي.	٦- التركيز على نقاط الاتفاق، ومحاولة التقارب في آخر الأمر.
٧- المغرور شديد الاعتزاز بنفسه	٧- حسن الاستماع من استخدام الأدلة القاطعة.
٨- المنافس في نفس المجال.	٨- بحث جوانب التعاون الممكنة، وتبادل الخبرات في حل مشاكل المهنة.
٩- الهوائي السطحي.	٩- جدول أعمال، وتحديد معايير قياس.
١٠- الهجومي العدائي.	١٠- امتصاصه والتودد إليه، والثناء على نقاط الالتقاء.

٩- إستراتيجية المهندس حازم في حواره مع والد العروسة

١- العلاقة القوية بين والد العروسة ووالده رحمه الله، وامتداد هذه العلاقة مع أبنائه جميعا، وتنامي علاقة الحب والثقة بين العائلتين.

٢- التأكيد على نمو وازدهار المستقبل الوظيفي والنمو المستمر في الدخل بما يضمن له ولعروسه حياة آمنة مستقرة.

٣- المصارحة بالإمكانيات الحالية المتاحة، وأهمية توزيعها على أولويات تأسيس المنزل.

٤- استعداده الكامل وتعهده باستكمال كافة هذه الالتزامات.

٥- الإيضاح عن وده واحترامه واعتزازه بمصاهرته، وعاطفته القوية نحو ابنته، وحرصه عليها وعلى توفير كل سبل السعادة لها.

٦- التأكيد على دور التعجيل بالزواج في تحقيق الاستقرار النفسي الذي يدفعه إلى المزيد من البذل والعمل.

٧- الإشارة إلى العوامل الأخرى والمتوفرة من العائلتين، والتي تضمن نجاح الزواج واستقرار هذه الأسرة الجديدة بالعلاقة السابقة بين العائلتين.

١٠ـ خطة فريق التسويق للتحاور مع مدير الشركة

١- الظروف الاقتصادية الطارئة التي حلت بالبلاد وسببت حالة من الركود العام.

٢- النسبة المتحققة من المستهدف عالية، مقارنة بالشركات الأخرى.

٣- المستهدف المطلوب طموح جدا بالنسبة لحالة السوق.

٤- الفريق بذل أقصى ما عنده، آخذا بكل الأسباب المتاحة وفق ما أكدته تقارير المتابعة.

٥- سبب القصور خارجي وليس من الأفراد.

٦- بالرغم من هذه الظروف الاقتصادية فإن الشركة تحفظ تواجدها وقوتها في السوق، مما يؤكد وجود فريق تسويق قوي ومجتهد يستحق التكريم.

١١ـ الشيء الناقص

محاولات عمر في الإقناع تعتمد على الكلام الحماسي المرسل، الذي يفتقر إلى الدليل والبرهان والموضوعية، والشيء الناقص هو:

الدليل الشرعي – الدليل العملي الواقعي – الدليل التاريخي – الدليل الجغرافي الذي يدعم الفكرة ويؤكدها ويغير قناعة تامر.

١٢ـ المدير والموظف الكسول

أ- المدير: أليست هذه واجباتك ومهمتك؟

ب- المدير: أتتقاضى عليها راتبًا؟

جـ- المدير: أليس العمل عبادة، وسيساهم في تقدم الإنتاج؟

د- المدير: أليس من حسن العبادة وتقوى الله الاجتهاد في أداء عملنا على الوجه المطلوب؟

١٣ـ سمية والحجاب

فاطمة: ألا يحق أن يحفظ هذا الجمال عن العيون؟

سمية: شكرا، شكرا، هذا لطف منك.

فاطمة: حقا، لقد أمرنا الله تعالى أن نحفظه.

سمية: كيف؟

فاطمة: لقد أمرنا في كتابه الكريم فقال: ﴿وَلْيَضْرِبْنَ بِخُمُرِهِنَّ عَلَى جُيُوبِهِنَّ وَلاَ يُبْدِينَ زِينَتَهُنَّ﴾.

سمية: ولكن هذا للنساء والفتيات الكبيرات.

فاطمة: أوليس رسول الله ﷺ قال لأسماء بنت أبي بكر ما معناه: يا أسماء إذا بلغت الفتاة المحيض فلا يظهر منها إلا الوجه والكفان.

سمية: نعم، نعم.

فاطمة: فالحجاب طاعة لربنا، وحفظ لنا عن كل سوء.

سمية: حقا، لا بد أن أسارع بارتداء الحجاب.

١٤- أين الأقوى؟

الأقوى والأقدر على الإقناع الثالث؛ لتعدد وتنوع الأدلة وتتابعها.

١٥- حوار عملي حول حقيقة الدنيا

القناعة الكاملة لهم جميعا؛ نظرا لتعدد وتنوع الوسائل، مما سيضمن تلقي كل الأفراد والفرد الواحد أكثر من وسيلة وتفاعلهم مع بعضهم.

١٦- حوار عملي حول اختيار الجليس والصاحب

الفكرة الرئيسية في الحوار

انتفاع المرء باختياره للجليس الصالح، وتأذيه بالجليس السوء

الحواس التي طرق عليها رسول الله ﷺ:

١- الأذن: بالاستماع.

٢- العين: بالمشاهدة.

٣- الأنف: بشم رائحة الدخان.

٤- الجلد: بالتأذي من حرارة ولهيب نافخ الكير.

٥- الروح: الجو النفسي العام المنفّر.

النتيجة المتوقعة: اقتناع جميع الحضور بالفكرة وبشكل كبير.

١٧ـ حوار حول التدخين

*** أنسب المواقف الممكنة:**

١- عند تعرض الزميل صفوت لكحة شديدة من آثار التدخين.

٢- عند صعود السلالم والتعرض للإجهاد.

٣- عند قراءة تقرير طبي في جريدة عن آثار التدخين، وهكذا.

*** أنسب العبارات المؤثرة:**

- لا، ليتك تكف عن التدخين حرصا على صحتك.
- لو حفظتها في الصغر أعانتك في الكبر، فيسأل: ما هي؟ فيجيبه: الصحة.

١٨ـ ماما فاطمة وإقناع الأبناء بقيمة الادخار

١- سؤالهم جميعا: ماذا فعلتم في مصروفكم؟ لإبراز وإعلاء موقف سالمة حتى يقتدوا بها جميعا.

٢- بيان فوائد الادخار على أختهم سالمة، وشرائها لأدوات تحبها وتستفيد بها.

٣- تشجيع سالمة بمكافأة تشجيعية، مع وعد بمكافأة أكبر لأكثرهم ادخارا في نهاية الأسبوع.

٤- الأب والأم يشتركان في عرض بعض النماذج العملية للادخار وفوائده، وعاقبة إهمال الادخار، في شكل حوار مفتوح يشترك فيه الأبناء.

١٩ـ الأدب والمهارة الغائبة

١- عدم ترتيب الموضوعات والأفكار.
٢- الاسترسال في المقدمات والتفاصيل على حساب الموضوع الأصلي.
٣- التشدق في الكلام باستخدام مصطلحات صعبة، وربما التعالي على المحاور.
٤- التحدث بسرعة، وعدم وضوح الكلام.

٢٠ـ الجوازة دي مش لازم تتم

١- رفع الصوت بصورة مزعجة.
٢- خفضه بصورة مملة.

٢١ـ تخير أطايب الكلم

أ-
١- رأي جيد، ولكن هل هناك جوانب أخرى يجب مراعاتها؟.
٢- نحتاج لوقت أكثر لدراسة الموضوع بدقة.

ب-

١- أكل ممتاز، تسلم إيدك، ويا ريت نراعي الملح؛ أقل قليلا.
٢- جزاك الله خيرا.

ج-

١- هذه رائحة غير مناسبة.
٢- أفضّل صنفًا آخر.

د-

١- لعلنا نراجع أنفسنا حتى نتعلم من الأخطاء، ولا نقع فيها ثانية.
٢- الخطأ يتحمله الفريق كله.

هـ-

١- نأمل النجاح في المرة القادمة.
٢- ثلاثة على سبعة شيء جيد، نحتاج لمزيد من العمل والبذل.

٢٢- لازم نُطَلّق

هيا نساعد الشيخ في الإصلاح بينهما

الشيخ والزوج		الشيخ والزوجة	
الشيخ:	هل تحسن تدبير شئون المنزل؟	الشيخ:	هل يحنو عليك ويحرص على سعادتك؟
الزوج:	نعم	الزوجة:	نعم
الشيخ:	هل تحسن التزين لك وحسن استقبالك؟	الشيخ:	هل يبخل عليك أو يقصر في احتياجاتك؟
الزوج:	نعم	الزوجة	لا، فهو كريم جدا.
الشيخ:	هل تحافظ على صلاتها بانتظام؟	الشيخ:	هل لاحظت منه تقصيرا في عباداته، أو خللا في أخلاقه؟
الزوج:	نعم	الزوجة	لا والله، نحسبه على خير، ولا نزكي على الله أحدًا.
الشيخ:	ماذا لو أحسنت الاستماع إلى رأيها عند وجود أي خلاف أو تقصير؛ لعل تكون لها وجهة نظر أو	الشيخ:	زوج بهذه المواصفات الطيبة، ويريد أيضا ألا يشغلك بهموم المصاريف، ألا يستحق

الشيخ والزوج		الشيخ والزوجة	
	عذر ما؟ زوجة بكل هذه المواصفات الطيبة ألا تستحق أن تتحمل منها خلقا أو أكثر غير موافق لطباعك؟ ولعلك تشركها معك في إدارة مصروفات المنزل فتزداد فهما وقربا منك، مما يمنع ما تظنه عنادا منها.		منك حسن طاعته، والنشاط والحيوية في خدمته وأثناء تواجده بالمنزل، وتعلم صناعة كل شيء يحبه؟

ولم ينس الشيخ أن يدعوهم على صينية كنافة، بشرط أن يأكلوها كاملة.

٢٤ـ قراءة الحوار الصامت على وجه المحاور

١- الحيرة والاستغراب	صورة رقم ٧
٢- التأمل للتقييم، وطرح رأي الآخر.	صورة رقم ٢
٣- الانتصار والزهو.	صورة رقم ٥
٤- محاولة إثبات النزاهة والحيادية.	صورة رقم ٤
٥- الاستعداد للهجوم.	صورة رقم ٣
٦- اكتساب الوقت لإعادة دراسة الأمر.	صورة رقم ٦
٧- السيطرة والغرور.	صورة رقم ١

٢٥ـ لماذا يجب أن نعلم الحوار الصامت

١- حتى نتابع أثر الحوار على الطرف الآخر.

٢- حتى نتمكن من فهم شخصية الطرف الآخر وحسن التعامل معه.

٣- حتى نتكيف مع الحالة النفسية للطرف الآخر.

٤- حتى نتمكن من تحديد مفاتيح الحوار.

٢٦ـ الأمين العام لجامعة الدول العربية

أولا: تفتيت الفكرة:

١- جامعة الدول العربية لها دور تاريخي وجاد في العديد من القضايا العربية.

٢- الدور السياسي لأي منظمة يختلف طبقا لطبيعة المرحلة التي يمر بها العالم، واتجاهات وموازين القوى في العالم.

٣- كل مرحلة تاريخية لها طابعها الخاص معها.

٤- كل المنظمات العالمية تسعى لتحقيق أهدافها وأجندتها الخاصة بها، وفق احتياجات أعضائها وشعوب دولها.

ثانيا: تناول كل فكرة بالرد المناسب:

١- ما الدور الحقيقي والواجب الأساسي للجامعة الآن؟ هو محاولة لَمِّ شمل الصف العربي أولا، ثم استكمال العمل بعد ذلك.

٢- خاصة وأن هذه المرحلة تتميز بسيطرة دولة واحدة على مجريات الأحداث في العالم، مما يستوجب حسن التنسيق فيما بينها؛ لتحقيق أكبر قدر من المصالح المشتركة لخدمة شعوب المنطقة.

٣- ولذلك فالجماعة تنسق وتتواصل مع بعض المنظمات، وتؤجل أو لا ترى ضرورة من التنسيق مع منظمات أخرى، فليس بالضروري التنسيق مع كل المنظمات والكيانات الدولية عن كل المراحل.

هذا نموذج لطريقة الحوار السائدة، ولا يعبر بالضرورة عن رأي الكاتب.

٢٧- مشروع الشرق الأوسط الكبير

١ - شرح الفكرة ووضوحها

الفكرة تهدف إلى الانفتاح والتطبيع الكامل للدول العربية مع إسرائيل، في منظومة سياسية واقتصادية وصناعية وزراعية واجتماعية وأخلاقية و ... مع إسرائيل، تغيب فيها الهوية والذاتية الإسلامية والعربية، وتسود فيها ثقافة وفكر الآخر، وتكون

لإسرائيل فيها القيادة والسيادة والتحكم في مجريات الأمور.

٢ - بيان الأهداف غير المعلنة والمعلنة:

الأهداف المعلنة: تحقيق الإصلاح السياسي الذي يتبعه الإصلاح في كافة مجالات الحياة، وتحقيق رفاهية الشعوب، اقتداء بالغرب الحديث.

الأهداف الحقيقية:

- تغييب الهوية الإسلامية والعربية.
- إقرار سيادة إسرائيل على كامل فلسطين، ومنحها الفرصة لإبادة كل أشكال المقاومة، وخضوع الشعب الفلسطيني تحت مظلة الاستسلام، والخضوع الكامل لإسرائيل.
- القضاء على كل القوى الوطنية الإصلاحية، وتغييب فرصة الإصلاح والنمو الحقيقي.
- سيطرة أمريكا وإسرائيل على مقدرات وثروات المنطقة.

الرد على هذه المبادرة وعرض البديل:

- الإصلاح هدف منشود تطلبه كل شعوب ودول المنطقة، ولكن لا بد أن يكون من الداخل، ولا مانع من دراسة التجارب الأخرى للاستفادة منها، مع الاحتفاظ بالهوية والذاتية والثقافة والخاصية لشعوب المنطقة.
- لكل دولة ومنطقة أجندتها الخاصة بها وفق معتقدات وثقافات

شعوبها، وبالتالي لكل دولة رؤيتها الخاصة في الإصلاح النابعة من ذاتها.

- العمل على إيجاد تكتل شعبي حكومي عربي للتصدي لمثل هذه المبادرات، وإعلان رفضها لها، مع المسارعة في إجراءات الإصلاح الداخلي وفق رؤى القوى الوطنية مجتمعة.
- مهاجمة هذه المبادرة بفضح خبايا الفساد ومساوئ التجربة الأمريكية والغربية، فليست كلها حلوة؛ بل هي مليئة بالخروق والسلبيات، فليتجهوا بمبادرتهم إلى أنفسهم أولا بدلا من محاولات فرض الوصاية على الشعوب الأخرى.

٢٨ـ تفهم ظرف المحاور والتكيف معه

١- غير مناسب مطلقا، ويفضل اختيار مكان أكثر هدوءا.
٢- غير مناسب مطلقا، ويؤجل الحوار حتى يعود من سفره.
٣- غير مناسب مطلقا، ويؤجل الحوار حتى يشفى من مرضه.
٤- غير مناسب مطلقا، ويؤجل الحوار لوقت آخر يكون فيه أكثر نشاطا واستعدادًا.

٢٩ـ شراكة غير ناجحة

الأخطاء التي وقع فيها م/ محمود

١- عدم تحديد هدف دقيق للحوار، مع تحديد هدف ثان وثالث كبديل احتياطي.

٢- بداية حواره بحدة.

٣- الدخول في موضوعات فرعية سابقة، وترك الموضوع الأصلي.

٤- الاتهام المباشر للطرف الآخر وإثارته، وبالتالي رد الاتهام باتهام مقابل له ومواز أو أكبر منه في القوة.

٥- خلق جو غير مناسب، وإتاحة الفرصة للطرف الآخر لإفساد الحوار.

٣٠- نماذج عملية في حياتنا اليومية

م	الأسباب التي دعته للتأجيل	المهارات المستخدمة
أ	١- حالة الإجهاد التي يعاني منها. ٢- ربما هناك أشياء لا يريد أن تعرفها زوجته، فليس كل ما يعرف يقال.	١- إلهاء الطرف الآخر بتفاصيل فرعية لا فائدة منها. ٢- الاقتراح بالاستكمال غدا حتى ينسى الطرف الآخر.
ب	خشية المورِّد من ارتفاع قيمة الدولار بعد ارتباطه باتفاق مكتوب مع العميل، مما يحمله	١- استغلال وقت الحوار في موضوع آخر. ٢- تصدير الأمر إلى القسم

	خسارة هذا الفارق.	الفني؛ ليحمِّله أسباب هذا التأخير. ٣- إيهام العميل بأن التأخير لاستكمال الدراسة يمكن أن يكون في صالحه.
ج	التبين من صحة هذه الشبهات والشكوك المثارة حول العريس.	١- المبالغة في الطلبات والتجهيزات. ٢- استغلال -بل وتضخيم- موضوع مرض أم العروسة.

٣٢ـ الملاحظات النوعية

١- التبسيط والتدرج في الحوار.

٢- تحديد موضوعات الحوار بدقة، وتوزيعها على الوقت حسب أهميتها، مع استخدام الأدلة القوية الموثقة.

٣- الدخول مباشرة في الموضوع (الإيجاز) - الأدلة المختصرة المباشرة.

٤- تحديد أهداف الحوار وجدول الأعمال – الاتفاق على محددات للحوار – إبراز نقاط الاتفاق مع محاولة تقريب

وجهات النظر في الآراء الأخرى.

٥- تعميق الفكرة – موائمة ما بين السطور – تنوع الأدلة – ترتيب الموضوعات والأفكار – تقسيم الحوار إلى محطات.

٦- الاحترام المتبادل – إبراز قضايا الاتفاق – عدم إثارة نقاط الخلاف إطلاقا – إقرار مبدأ التعاون والتعايش السلمي.

٧- احترام وتقدير الذات – التبسيط المناسب معه – الثناء على أفكاره الصحيحة – مشاركته في مناقشة الأفكار غير الواضحة.

٨- استشراف نقاط القبول عنده وتدعيمها بالأدلة المتنوعة لكسب تأييده – الاحترام والتقدير والتودد إليه.

٩- عرض الأفكار بوضوح وتسلسل، مع استخدام أساليب الإيضاح قدر المستطاع – تناول نقاط التشكيك بموضوعية بشكل منفرد، كل فكرة على حدة.

٣٤ـ حوار مع مسئول

التوزيع الزمني: ٢ ساعة × ٦٠ = ١٢٠ دقيقة	٣٠٪	٣٦
	٢٠٪	٢٤
	٢٠٪	٢٤
	٣٠٪	٣٦
		١٢٠ دقيقة

المراجع

كتب التراث الإسلامي

١- (في ظلال القرآن) الشهيد سيد قطب.

٢- (صفوة التفاسير)، الصابوني.

٣- (مبادئ الحوار الإسلامي)، د/ بدر الماص المسبحي؟؟.

٤- (السنة قبل التدوين)، محمد عجاج الخطيب.

٥- (الرسول المعلم ومنهجه في التعليم)، د/ محمد رأفت السعيد.

٦- (أدب الحوار في الإسلام)، د/ محمد سيد طنطاوي.

٧- (نهج البلاغة).

٨- (إحياء علوم الدين)، الغزالي.

٩- (الصمت)، ابن أبي الدنيا.

١٠- (جامع العلوم والحكم)، ابن رجب الحنبلي.

١١- (الرحيق المختوم)، المباركفوري

كتب العلوم الإنسانية والإدارة الحديثة

١٢-(التربية السياسية)، د/ عبد المعز رسلان.

١٣-(علوم السياسة) د/ محمد نصر مهنا.

١٤-(المدرب الفعال)، حسين محمد حسين.

١- (دع القلق وابدأ الحياة)، ديل كارنجي.

٢- (كيف تكسب الأصدقاء)، ديل كارنجي

٣- (الحوار في الإنجيل والقرآن والعلم) موريس بوكاي.

٤- (النجاح في العلاقات الإنسانية) الوود تشايمان.

٥- (كيف تسيطر على الآخرين)، بيرتون كابلان.

فهرس
التمارين والحالات العملية

فهرس

الموضـــوع	الصفحة

الفصل الرابع

الفصل الخامس: مشاكل الحوار

ملحق إجابات وحلول التمارين

ᘓ * ᘓ

كتب للمؤلف

١- أسس ومهارات الدعوة الفردية	دار الوفاء
٢- تربية المجتمع (الربط العام)	دار الوفاء
٣- أسس ومهارات العمل الجماعي المنظم	دار الوفاء
٤- جلسات المسجد الأسبوعية	دار الوفاء
٥- أسس ومهارات إدارة الوقت	دار الأندلس الخضراء
٦- بناء القيم التربوية	مركز التدريب التربوي لدول مجلس التعاون الخليجي
٧- الفراسة من أدوات المحاور	دار الأندلس الخضراء

كتب تحت الطبع

١- مشروعك الخاص مع القرآن الكريم .
٢- الطريق إلى الشهادة (برنامج عملي لإعداد نفسك لمنزلة الشهادة)
٣- حل المشكلات بأسلوب ابتكاري.
٤- أسس ومهارات التفكير الإبداعي.
٥- التفوق العلمي والدراسي.
٦- التحليل السياسي.

هذا الكتاب

يحتوى على ثلاثين خلقاً ومبدأ . . وعشرين مهارة . . وثلاثة وثلاثين تمريناً وحالة عملية . . وواحد وخمسين نموذجاً توضيحياً . .

يهدف

تطوير حوراتنا اليومية على أسس من القرآن والسنة والتجارب العملية . . والنماذج الراشدة من الإدارة الحديثة وحتى يتحقق فى أنفسنا وسلوكنا.

- الميل العقلى والوجدانى إلى أهمية الحوار وضرورته فى حياتنا اليومية بمختلف تعاملاتنا، مع أفراد العائلة وفى المدرسة، والجامعة، وفى العمل، وفى الشارع، وعلى الهاتف، وعبر شبكة الإنترنت . . . ألخ

- الاهتمام بالرأى الآخر وحسن الاستماع والاستعداد لتغيير وتطوير الأفكار.

- دعم ثقافة التحاور واكتساب الآداب والمبادئ الأساسية للحوار والتدريب على المهارات الحوارية المختلفة.

- اعتماد منهج الحوار كوسيلة أساسية للتواصل بين ال ... لات والنزاعات والانفتاح على الآخر.

وبسهولة ويسر تناول المؤلف الموضوعات بأسلوب تد ... ناول المعارف والمهارات فى شكل حالات عملية وتمارين يقوم ال ... جعة إجاباتها مما يجعل الكتاب وسيلة للتدريب الذاتى التفاعلى.

والله من وراء ... السبيل

الناشر